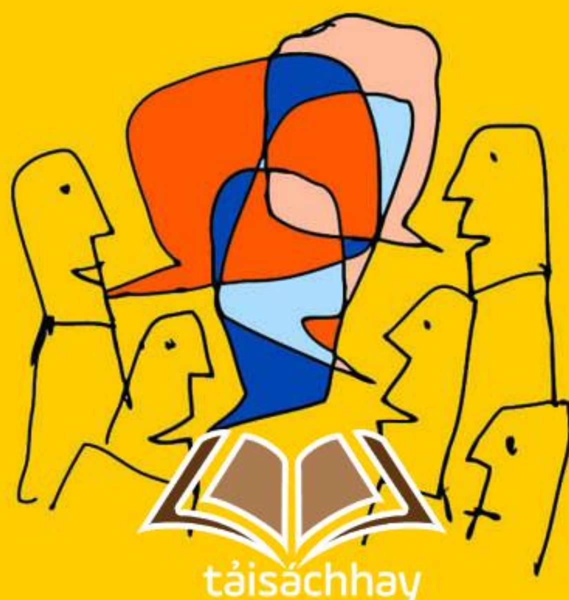
NGHỆ THUẬT GIAO TIẾP ĐỂ THÀNH CÔNG

92 thủ thuật giúp bạn trở thành bậc thầy trong giao tiếp



Leil Lowndes

LEIL LOWNDES

NGHỆ THUẬT GIAO TIẾP ĐỂ THÀNH CÔNG

HOW TO TALK TO ANYONE

NHÀ XUẤT BẢN LAO ĐỘNG – XÃ HỘI

Dự án 1.000.000 ebook cho thiết bị di động

Phát hành ebook: http://www.taisachhay.com

Tạo ebook: Tô Hải Triều



MỤC LỤC

Những quy tắc vàng trong nghệ thuật giao tiếp

Các nghiên cứu cho thấy 85% thành công trong cuộc sống của chúng ta có liên quan trực tiếp đến kỹ năng giao tiếp. Chúng ta không thể đơn thương độc mã trên hành trình đến thành công. Điều phân biệt những người thành công với kẻ thất bại chính là người thành công có khả năng thu phục nhân tâm để phát huy tối đa tiềm lực cá nhân và tận dụng sức mạnh của người khác. Qua năm tháng, sự khéo léo trong giao tiếp sẽ chiếm lĩnh trái tim, trí óc của mọi người và họ luôn sẵn sàng giúp người đó thăng tiến đến đỉnh cao sự nghiệp.

Giao tiếp là một nghệ thuật. Nhưng cho tới nay, cuốn sách về nghệ thuật giao tiếp đầy đủ, sâu sắc và có ảnh hưởng mạnh mẽ đến hàng triệu người thành đạt trên thế giới vẫn là cuốn Đắc nhân tâm của tác giả Dale Carnegie xuất bản từ năm 1936. Tiếp nối sau đó, có rất nhiều sách về nghệ thuật thuyết phục, gây ảnh hưởng, nghệ thuật đàm thoại... đã ra đời. Tuy nhiên, về cơ bản, nội dung các sách ấy vẫn không ra khỏi tinh thần của cuốn *Đắc nhân tâm.* Những gì Dale Carnegie viết nay đã trở nên kinh viện, giáo điều. Ai cũng biết rằng cần gây ảnh hưởng bằng nụ cười, ánh mắt, nên làm đối tác hài lòng… nhưng làm thế nào để đạt được điều đó thì chưa cuốn sách nào đề cập tới. Cuộc sống và thương trường hôm nay đã khác xa những năm 1936, và để đạt được thành công bạn thực sự cần những kỹ năng. Bằng *Nghệ thuật giao tiếp để thành công* – cuốn *Đắc nhân tâm* của thế kỷ XXI – Leil Lowndes đã lấp đầy khoảng trống lớn này.

Leil Lowndes là một trong những chuyên gia về nghệ thuật giao tiếp có uy tín trên trường quốc tế. Bà được mời nói chuyện tại nhiều thành phố lớn của Mỹ, các công ty thuộc danh sách Fortune 500 và nhiều tập đoàn lớn. Bà từng xuất hiện trên tạp chí *New York Time, Chicago Tribune, Times* và là tác giả của những cuốn sách bán chạy trên toàn thế giới. Từ những trải nghiệm của mình và đúc kết từ những cuốn cẩm nang về nghệ thuật thu phục nhân tâm, bà đã tổng hợp thành 92 thủ thuật trong cuốn sách này. Có thể coi đây là cách chuyển tải những kỹ năng giao tiếp tuyệt vời của các chuyên gia đến mọi người. Tác giả luôn quan niệm, thế giới này xoay quanh những ân nghĩa. Do đó, phần lớn các thủ thuật hướng đến việc gỡ rối cho đối phương, tỏ ra khéo léo, tinh tế và nhạy cảm... những yếu tố khiến bạn tỏ ra là một người giao tiếp có đẳng cấp và uy lực. Có thể bạn không chi ly trong từng



trận đánh nhưng sẽ thắng trong toàn cuộc chiến. Mỗi đường đi nước bước trở thành một nấc trên các thang bậc vươn tới thành công. Bạn sẽ được dẫn dắt trong thế giới của nghệ thuật giao tiếp với 92 thủ thuật, từ những nấc thang đầu tiên như Tạo sự cuốn hút không lời, Nghệ thuật bắt chuyện, đến Cách tạo sự tương đồng, Phát huy sức mạnh của lời khen và tránh nịnh hót lố bịch, Cách dự tiệc như một chính trị gia hay Để giao tiếp đầy uy lực... và tránh những điều tối kỵ trong các cuộc chuyện trò.

Cuốn sách này hướng tới mọi đối tượng độc giả, dù là sinh viên, nhân viên bán hàng, doanh nhân, nhà quản lý, chính trị gia hay người nội trợ hoặc bất cứ ai muốn kiểm soát các mối quan hệ, thu nhập hay cuộc đời họ theo cách hiệu quả hơn... bởi xét cho cùng, tất cả chúng ta, bằng cách này hay cách khác, đều hướng tới một mục đích là tình yêu thương, sự giàu có và những người bạn chân thành.

92 thủ thuật trong *Nghệ thuật giao tiếp để thành công* không dừng lại ở những lý thuyết chung mà biến thành các thủ thuật trong những tình huống linh hoạt. Cuốn sách này trang bị cho bạn kiến thức, kỹ năng và cao hơn là thủ thuật giao tiếp, nhưng bạn chỉ trở thành bậc thầy giao tiếp chừng nào bạn tạo dựng được thói quen vận dụng chúng trong thực tiễn. Hãy bắt đầu hành trình biến kỹ năng giao tiếp đỉnh cao thành tài sản riêng của bạn!

Hà Nội, ngày 24 tháng 6 năm 2009

CÔNG TY SÁCH ALPHA



PHẦN GIỚI THIỆU

Phương thức thu phục mọi người

Có bao giờ bạn ngưỡng mộ những người thành đạt, những người dường như có mọi thứ không? Họ nói chuyện thật tự tin trong các cuộc gặp gỡ hay các bữa tiệc. Họ có công việc tốt nhất, người bạn đời tuyệt vời nhất, những người bạn chân thành nhất, tài khoản ngân hàng lớn nhất và số điện thoại thời thượng nhất.

Nhiều người trong số họ không hề thông minh, lanh lợi hay được học hành nhiều hơn bạn, và thậm chí trông cũng chẳng ưa nhìn hơn bạn! Vậy điều gì khiến họ có được những thứ tốt đẹp đó? Có người cho rằng do gen di truyền, số khác lại cho rằng nhờ hôn nhân hoặc đơn giản chỉ do may mắn. Nhưng có lẽ họ nên ngẫm lại. Chung quy lại, tất cả là do những người thành đạt giỏi thu phục nhân tâm hơn mà thôi.

Không ai có thể đơn thương độc mã trên con đường vươn tới đỉnh cao. Sau nhiều năm, những người thành đạt ấy đã biết cách thu phục trái tim, khối óc của mọi người, và nhờ đó nhận được sự hỗ trợ lớn lao để từng bước tiến đến đỉnh cao trong sự nghiệp.

Những kẻ hay than vãn thường không bao giờ chịu thừa nhận sai sót của bản thân khi thất bại. Họ sẽ chẳng bao giờ nhận ra rằng chính những lời nói vụng về của mình đã làm tan vỡ một tình yêu, một mối kết giao hay một hợp đồng làm ăn nào đó.

Dường như những người thành đạt sở hữu chiếc túi chứa đầy phép thuật hay bàn tay của vua Midas – hễ chạm vào bất kỳ việc gì cũng có thể mang lại thành công. Điều gì ẩn chứa trong chiếc túi thủ thuật của họ? Có rất nhiều thứ: Đó là những yếu tố tạo thành một tình bạn bền vững, một khả năng vượt trội, một sức lôi cuốn kỳ lạ khiến mọi người đều yêu mến họ. Họ cũng sở hữu tố chất lãnh đạo tiềm ẩn mà khi phát huy, nó sẽ khiến mọi người cần đến họ chứ không ai khác. Tất cả chúng ta, ít hay nhiều, đều có một vài thủ thuật như vậy trong chiếc túi của chính mình. Ai có trong tay tất cả các thủ thuật sẽ thành công. Cuốn sách này sẽ cung cấp cho bạn 92 thủ thuật những người thành đạt thường áp dụng để bạn có thể hoàn thiện bản thân và đạt được những gì bạn muốn.

Cách khám phá các thủ thuật



Nhiều năm trước, một giáo viên dạy kịch tức giận trước diễn xuất kém cỏi của tôi trong vở kịch ở trường, đã quát to: “Chính cơ thể em đang tố cáo em đấy. Suy nghĩ của em được thể hiện trong từng chuyển động nhỏ. Khuôn mặt em có thể biểu cảm bảy nghìn sắc thái khác nhau, và mỗi vẻ mặt sẽ bộc lộ chính xác con người và suy nghĩ thật sự của em.” Sau đó, ông đã nói một điều khiến tôi không thể nào quên: “Mỗi cử chỉ của em đều bộc lộ con người em.”

Lời nói của ông thật chí lý! Trên sân khấu cuộc đời, tất cả những chuyển động vô thức của cơ thể sẽ bộc lộ phần nào cuộc đời bạn. Loài chó có thể nghe được những âm thanh mà tai người không nghe được; đôi mắt của chúng ta không thể nhìn xuyên bóng tối trong khi loài dơi có thể. Tuy nhiên, con người cũng có thể tạo nên những cử chỉ có sức mạnh phi thường để thu hút hoặc cự tuyệt người khác.

Bằng nhận thức, chúng ta sẽ không thể hiểu được linh cảm đó là gì. Dù vậy, cũng giống như đôi tai của loài chó và đôi mắt của loài dơi, những yếu tố tạo nên cảm xúc vô thức là có thật.

Qua vô số các loại hành vi và phản ứng tinh tế diễn ra trong quá trình giao tiếp giữa hai người, liệu chúng ta có thể tiếp cận được những thủ thuật cụ thể để khiến mọi cuộc giao tiếp trở nên mạch lạc, tự tin, đáng tin cậy và lôi cuốn người nghe hơn không?

Quyết tâm tìm câu trả lời, tôi đã đọc hầu hết mọi loại sách về kỹ năng giao tiếp, cách gây dựng lòng tin với người khác. Tôi đã khai thác hàng trăm nghiên cứu trên khắp thế giới viết về những phẩm chất giúp gây dựng khả năng lãnh đạo và uy tín. Tất cả để khám phá ra các thủ thuật giao tiếp mà bạn sẽ gặp trong cuốn sách này.

Cuốn Đắc nhân tâm của thế kỷ XXI

Hầu hết các nghiên cứu đều chỉ đơn thuần củng cố những điều đã được viết trong tác phẩm kinh điển Đắc nhân tâm của Dale Carnegie, xuất bản năm 1936. Qua nhiều năm trải nghiệm, ông khẳng định rằng nụ cười, sự quan tâm và làm cho người khác cảm thấy hài lòng về bản thân họ chính là những yếu tố tạo nên thành công. Trong thời đại ngày nay, liệu nó còn giá trị như 60 năm về trước không?

Nếu Dale Carnegie và hàng trăm tác giả khác đều có cùng một lời khuyên sắc sảo đến vậy thì tại sao chúng ta vẫn đang phải ra sức kiếm tìm những



cuốn sách khác dạy cách thu phục và gây ảnh hưởng với mọi người? Có hai nguyên nhân chính:

Thứ nhất: Giống như một nhà hiền triết khuyên: "Ở Trung Quốc, hãy nói tiếng Trung" nhưng lại không dạy bạn làm thế nào để giao tiếp bằng ngôn ngữ đó, thì chính Dale Carnegie và nhiều chuyên gia giao tiếp khác cũng có cùng một sai lầm như vậy. Họ chỉ luôn khuyên bạn phải làm cái này cái nọ nhưng hoàn toàn không chỉ ra phải làm như thế nào. Trong thế giới phức tạp ngày nay, nếu chỉ "mỉm cười" hoặc thốt ra "những lời tán tụng chân thành" thôi chưa đủ. Ngày nay, những doanh nhân đa nghi ngày càng thấu hiểu hơn những gì ẩn giấu đằng sau nụ cười khôn khéo hay lời khen ngợi của bạn.

Thứ hai: Thế giới hiện tại đã đổi khác nhiều so với những năm 1930, và chúng ta cần một phương thức mới để đạt đến thành công. Để tìm ra câu trả lời, tôi đã quan sát những nhân vật nổi tiếng đương đại. Tôi đã tìm ra những nhân tố cụ thể cũng như những phẩm chất trừu tượng mang lại thành công cho họ. Sau đó tôi đã biến chúng thành những kỹ năng mới dễ tiếp thu và áp dụng. Bạn sẽ nhanh chóng nhớ ra những thủ thuật ấy khi lâm vào một tình huống giao tiếp khó khăn. Những phát hiện, danh ngôn và thành ngữ trong cuốn sách này đều có thể vận dụng được. Khi bạn thực sự làm chủ chúng, tất cả mọi người, từ những người mới quen cho đến gia đình, bạn bè, đối tác sẽ vui vẻ dành cho bạn sự quý trọng hay bất cứ thứ gì có thể.

Đó chính là phần thưởng quý giá của bạn. Khi bạn chèo lái cuộc đời mình bằng những kỹ năng giao tiếp mới, bạn sẽ nhận thấy mọi người luôn mỉm cười hạnh phúc với những thành công của bạn.



PHẦN 1. SỰ CUỐN HÚT KHÔNG LỜI

Bạn chỉ có 10 giây để thể hiện mình

Khoảnh khắc của cái nhìn đầu tiên có tác động rất mạnh mẽ. Hình ảnh đầu tiên của bạn chính là một bản tự thuật rõ nét nhất. Nó chợt xuất hiện trong mắt người bạn mới quen và khắc sâu mãi mãi trong trí nhớ của họ.

Đôi khi, những nghệ sỹ có thể nắm bắt được hình ảnh sinh động và những phản ứng tình cảm thoáng qua đó. Bạn tôi, Robert Grossman là một họa sỹ vẽ tranh biếm họa nổi tiếng, thường xuyên cộng tác với các tạp chí và nhà xuất bản danh tiếng. Bob sở hữu một khả năng đặc biệt, anh không những có thể nắm bắt được vẻ bề ngoài của mẫu vẽ mà còn có khả năng lột tả được tính cách của họ. Hình thể và tâm hồn của hàng trăm nhân vật nổi tiếng được khắc hoạ rõ nét trên những bản vẽ của anh. Một thoáng nhìn vào bức biếm họa vẽ những người nổi tiếng, bạn có thể thực sự "hiểu được" tính cách của chính người đó.

Có lần, khi đến thăm xưởng tranh của Bob, tôi hỏi anh làm thế nào để có thể nắm bắt được tính cách của người khác giỏi đến vậy. Anh trả lời: "Dễ mà, mình chỉ nhìn họ thôi."

Bob giải thích cho tôi: "Hầu hết mọi khía cạnh tính cách con người đều bắt nguồn từ hình dáng, cử chỉ và cách đi đứng của họ." Vừa nói Bob vừa dẫn tôi đến xem kho tranh nơi anh cất giữ những bức biếm họa về các chính khách.

"Nhìn này, đây là sự hồn nhiên của tổng thống Bil Clinton". Chỉ vào phần vai trong bức tranh kế tiếp, Bob nói: "Tính vụng về của tổng thống George Bush cha" là ở điểm này; chỉ vào ánh mắt tràn đầy nụ cười của vị cố tổng thống cậu giải thích: "Đây là sự hấp dẫn của tổng thống Reagan"; chỉ vào cái đầu nghiêng nghiêng đầy vẻ bí ẩn của nhân vật trong tranh, anh tiếp tục: "Đây là nét ranh mãnh của tổng thống Nixon". Tìm kỹ hơn trong tập tranh của mình, rút ra một bức tranh vẽ Franklin Delano Roosevelt rồi chỉ vào chiếc mũi cao của ông, Bob nói: "Đây chính là sự kiêu hãnh của Franklin Delano Roosevelt". Tất cả đều nằm trên khuôn mặt và cơ thể.

Ấn tượng đầu tiên rất khó bị xóa nhòa. Vì sao ư? Vì thế giới hối hả và tràn ngập thông tin ngày nay đang bủa vây lấy mỗi người từng giây từng phút khiến cho tâm trí chúng ta quay cuồng. Chúng ta phải nhanh chóng đưa ra những phán đoán đúng đắn và làm tốt những việc cần làm. Vậy, bất cứ khi



nào bạn gặp ai đó, thì ngay lập tức một thoáng hình ảnh của bạn sẽ in sâu trong tâm trí họ và trở thành dữ liệu được lưu vào trí nhớ họ trong một khoảng thời gian dài.

Cơ thể bạn lên tiếng trước khi bạn kịp cất lời

Liệu những dữ liệu mà họ lưu giữ về bạn có xác thực hay không? Vâng, trước khi bạn kịp nói, bản chất của bạn đã khắc sâu trong tâm trí họ. Chẳng cần phải nói dù chỉ một lời, cách mà bạn nhìn họ cũng như các cử chỉ đã tạo nên 80% ấn tượng ban đầu về bạn.

Tôi đã sinh sống và làm việc tại nhiều nước mà tôi không nói được ngôn ngữ bản địa. Tuy nhiên, chẳng cần đến một âm tiết giúp hai người cùng hiểu ý nhau, những ấn tượng ban đầu về con người tôi đã nằm trong tầm ngắm của mọi người xung quanh. Bất cứ khi nào tôi gặp gỡ những đồng nghiệp mới, ngay lập tức tôi có thể hiểu được mức độ thân thiện của họ dành cho tôi cũng như sự tự tin của họ và đoán được khá chính xác vị trí của họ trong công ty.

Tôi không hề có kỹ năng ngoại cảm đặc biệt, vậy đâu là cơ sở để tôi có thể phỏng đoán như vậy? Có lẽ bởi vì trước khi quá trình tư duy duy lý diễn ra, giác quan thứ 6 của bạn về ai đó đã bắt đầu vào cuộc. Những nghiên cứu cho thấy, các phản ứng tình cảm xuất hiện thậm chí trước khi não có đủ thời gian để ghi nhận được điều gì đã gây ra phản ứng đó. Bob nói với tôi, anh có khả năng nắm bắt được cú hích đầu tiên đó khi sáng tác những bức tranh biếm họa.

Làm thế nào để nổi bật giữa đám đông?

Karen bạn tôi là một chuyên gia có uy tín trong lĩnh vực kinh doanh đồ gia dụng. Chồng cô là nhân vật khá tên tuổi trong lĩnh vực truyền thông. Họ có hai đứa con trai nhỏ.

Bất cứ khi nào Karen có mặt tại một cuộc triển lãm đồ gia dụng, mọi người đều tỏ ra tôn trọng cô. Tại các hội nghị, đồng nghiệp thường tranh nhau đứng cạnh chỉ để được chuyện trò và khoác tay cô chụp ảnh như với một chuyên gia đầu ngành đồ gia dụng.

Nhưng cô than phiền rằng khi đi cùng chồng trong các buổi gặp gỡ đối tác, dường như cô trở thành một người rất đỗi bình thường. Khi đưa con đến



trường, trông cô cũng giống những bà mẹ bình thường khác. Có lần Karen hỏi tôi: "Leil này, làm thế nào để trở nên nổi bật giữa đám đông?"

Cách thức để đạt đến điều đó sẽ được trình bày trong phần sau đây. Khi áp dụng 9 thủ thuật này, bạn sẽ trở nên nổi bật trong bất cứ đám đông nào đó dù cho đó không phải là môi trường mà bạn thường giao tiếp.

Hãy bắt đầu với nụ cười của bạn!

1. Tạo một nụ cười mê hoặc

Một trong sáu lời khuyên mà tác giả Dale Carnegie đưa ra trong cuốn Đắc nhân tâm chính là nụ cười. Những tác giả tên tuổi trong lĩnh vực giao tiếp luôn nhắc đi nhắc lại lời khuyên này của ông. Tuy nhiên, đã đến lúc chúng ta phải xem lại vai trò của nụ cười trong các mối quan hệ ngày càng phức tạp hơn giữa con người. Một nụ cười thoáng qua của thập niên 1930 không còn phát huy tác dụng trong thời đại ngày nay.

Những nhân vật tầm cỡ trong các lĩnh vực của cuộc sống đang làm phong phú nụ cười của chính mình. Khi nụ cười ấy xuất hiện, nó trở nên đầy uy lực và thế giới này như đang mỉm cười với họ.

Các nhà nghiên cứu đã phân loại hàng tá các điệu cười khác nhau: từ điệu cười méo mó của kẻ hay nói dối cho đến nụ cười thiên thần của một đứa trẻ sơ sinh. Một số thật ấm áp, số khác lại lạnh nhạt. Có cả điệu cười chân thật và điệu cười giả tạo. Người thành công nhận thức được rằng nụ cười của mình chính là một trong những vũ khí mạnh nhất, vì vậy họ đã điều chỉnh để nó phát huy tác dụng tối đa.

Làm thế nào để điều chỉnh nụ cười của bạn?

Missy, cô bạn thời học đại học của tôi đã tiếp quản công việc kinh doanh của gia đình cô, một công ty ở miền trung Hoa kỳ, chuyên cung cấp các loại thùng đựng hàng cho các nhà sản xuất. Một ngày nọ, cô gọi cho tôi thông báo sẽ đến New York để gặp gỡ khách hàng và muốn mời tôi cùng ăn tối với những khách hàng đầy triển vọng của cô. Tôi mong gặp lại và được thấy nụ cười tinh nghịch truyền cảm của Missy. Cô bạn tôi hẳn vẫn giữ giọng cười khúc khích như thủa nào.

Năm ngoái, sau khi cha cô qua đời, Missy tâm sự rằng sẽ kế tục công việc kinh doanh của cha mình. Tôi đã nghĩ tính cách của Missy không phù hợp



để trở thành người cầm trịch công việc kinh doanh vốn khắc nghiệt. Tôi thầm nghĩ: "Cô ấy có biết gì về kinh doanh thùng hàng đâu nhỉ?" Tôi và cô cùng ba người khách dùng cocktail tại một nhà hàng nằm giữa thành phố. Khi chúng tôi vào phòng ăn tối, Missy thì thầm với tôi: "Tối nay, cậu gọi mình là Melissa nhé".

Tôi nháy mắt ra hiệu: "Dĩ nhiên chẳng có mấy giám đốc công ty tên là Missy cả!" Ngay sau khi mọi người đã ngồi xuống, tôi bắt đầu quan sát, Melissa đã trở thành một phụ nữ hoàn toàn khác với cô gái hay cười khúc khích tôi từng quen thời còn học cao đẳng. Trông cô rất quyến rũ. Tuy nhiên, có vài điều khác lạ mà tôi chưa thể hiểu ngay được.

Mặc dù cô vẫn nhí nhảnh như ngày nào, song tôi thấy những điều mà Melissa nói đã trở nên chân thành và sâu sắc hơn trước. Cách xử sự cởi mở, chân thành của cô với khách hàng khiến tôi đoán chắc rằng họ cũng quý mến cô. Tối hôm đó, cô bạn tôi đã thành công ngoạn ngục khi thuyết phục được ba vị khách quan trọng.

Khi còn lại hai người trong tắc-xi, tôi tâm sự: "Missy này, cậu đã tiến một bước dài kể từ khi quản lý công ty, là một bà chủ công ty khá cừ và sắc sảo đấy chứ."

Missy đáp lại: "Ừ, chỉ có một điều đã thay đổi thôi".

" Là gì vậy?" Tôi tò mò.

"Chính là nụ cười của mình đấy", cô đáp lời.

"Cái gì cơ?" tôi hồ nghi hỏi lại.

"Nụ cười", cô nhắc lại như thể tôi không nghe thấy cô nói gì vậy.

Mắt nhìn đăm chiêu, cô tiếp tục: "Cậu biết đấy, kể từ khi bố mình ốm và nhận thấy chỉ vài năm nữa thôi mình sẽ phải đảm trách công việc kinh doanh, ông thường ngồi cạnh mình và kể về những thay đổi trong cuộc đời. Mình sẽ không bao giờ quên những lời dạy của bố. Ông nói: "Bố yêu mọi điều ở con, Missy. Nhưng nếu muốn đạt được thành công lớn trong kinh doanh, hãy thay đổi nụ cười của con đi, đừng "chưa nói đã cười" như thế."

Khi nghe Missy tâm sự điều đó, tôi suy tưởng về những người phụ nữ đã làm nên lịch sử như Margaret Thatcher, Indira Gandhi, Golda Meir, Madeleine Albright, và những người phụ nữ đầy quyền lực khác nữa. Chẳng



ai trong số họ có nụ cười dễ dãi. Missy tiếp tục : “Bố đưa cho mình một bài báo trong đó có một nghiên cứu khuyên độc giả rằng một nụ cười lớn, thoải mái và ấm áp chính là vốn quý của mỗi người. Nhưng nụ cười xuất hiện chậm hơn một chút trông càng đáng tin cậy hơn.” Kể từ đó, Missy tiếp tục giải thích, cô ấy cười với khách hàng và các đối tác của mình thoải mái hơn. Tuy nhiên, cô luyện cho đôi môi của mình khi cười mở ra chậm hơn trước một chút. Chính vì vậy, nụ cười của cô toát lên vẻ chân thành và ẩn chứa nét riêng tư dành cho người đối diện.

Vấn đề chính là vậy! Chính nụ cười từ tốn của Missy đã mang lại cho cô những nét đặc biệt trong tính cách của mình, đó là sự chân thành, sâu sắc. Mặc dù chỉ cần chậm lại vài giây khi bắt đầu nở một nụ cười thôi nhưng người tiếp nhận nụ cười đẹp và cởi mở ấy sẽ cảm nhận được sự đặc biệt và khiến họ có cảm giác dường như nó dành riêng cho họ.

Tôi quyết định nghiên cứu sâu hơn nữa về nụ cười. Sau vài tháng, tôi trở thành nhà quan sát kiên nhẫn. Tôi quan sát người ta cười trên phố, trên ti vi, nụ cười của chính khách, tu sĩ, những nhân vật tầm cỡ trong các cơ quan tổ chức, và các nguyên thủ quốc gia. Và tôi đã phát hiện ra điều gì? Tràn ngập giữa hàng ngàn điệu cười khác nhau, tôi đã nhận thấy những người càng từ tốn khi cười bao nhiêu thì sẽ càng tạo được lòng tin và hình ảnh chính trực của mình trong con mắt người khác bấy nhiêu. Và đến khi họ cười, nụ cười ấy dường như lan tỏa ra, tràn đầy từng nét trên khuôn mặt. Do vậy tôi gọi thủ thuật dưới đây là “Nụ cười tràn ngập”.

Thủ thuật #1: Nụ cười tràn ngập

Đừng bao giờ ngay lập tức cười với người khác khi chào họ. Thay vào đó, hãy nhìn vào khuôn mặt từng người trong giây lát. Dừng lại để phán đoán qua tính cách của người đó rồi đáp lại bằng một nụ cười thoải mái và nồng ấm lan tỏa trên khắp khuôn mặt bạn như một dòng lũ tràn dần lên tận đôi mắt. Nó sẽ nhấn chìm người tiếp nhận trong một làn sóng ấm áp. Chỉ cần trì hoãn nụ cười của bạn trong vài giây thôi nhưng dường như người tiếp nhận sẽ cảm thấy nụ cười ấy thực sự dành cho họ và nó ẩn chứa sự chân thành của bạn.



Bây giờ, chúng ta sẽ tiếp cận một phương tiện giao tiếp hữu hiệu nhất, đó chính là đôi mắt.

2. “Hạ gục” bất cứ ai bằng đôi mắt thông minh và có chiều sâu

Người ta hơi phóng đại khi cho rằng, chỉ đôi mắt của Helen cũng đủ khiến cuộc chiến tranh thành Troy xảy ra hay chỉ cần một cái lừ mắt, vua săn gấu Davy Crockett cũng có thể hạ gục một con gấu. Tuy nhiên, thực tế là khi bạn sử dụng hiệu quả các thủ thuật giao tiếp bằng mắt, đôi mắt cũng sẽ trở thành một vũ khí tâm lý lợi hại.

Những người thành đạt thường tâm niệm rằng mỗi chúng ta nên giữ “ánh mắt giao tiếp thân thiện”. Chắc chắn họ đã thấy rằng đối với những người có tính đa nghi và thiếu kiên định thì ánh mắt nhìn quá chăm chú sẽ khiến những người đó cảm thấy bị xúc phạm nặng nề.

Khi tôi còn nhỏ, gia đình tôi có một quản gia người Hawaii, trí tưởng tượng kỳ quái của bà chứa đầy những chuyện liên quan đến phù thủy và phù phép. Bà Zola lúc nào cũng sợ ở một mình trong phòng với con mèo Xiêm Louie của tôi. Bà sợ hãi thì thầm vào tai tôi rằng: “Con mèo nhìn thấu tâm can tôi.”

Trong một số nền văn hóa, ánh mắt nhìn chăm chú thường bị coi là ẩn chứa ma thuật. Ở một vài nơi khác, nhìn chằm chằm vào ai đó có thể khiến người khác cảm thấy bị đe dọa hay thiếu tôn trọng. Nhận thức được điều đó, những người thành đạt trên thế giới đều có chung một sở thích là mang theo một cuốn sách viết về sự khác biệt của ngôn ngữ cử chỉ trong hành lý của họ hơn là mang theo cuốn từ vựng. Tuy nhiên, trong nền văn hóa Mỹ, những người thành đạt lại luôn coi ánh mắt nhìn chăm chú có thể đem đến hiệu quả bất ngờ, đặc biệt giữa hai người khác giới.

Tôi đã từng nhận được một ánh mắt nhìn rất chăm chú từ một người lạ. Một lần, khi đang thuyết giảng chuyên đề nghiên cứu của mình trước vài trăm người, một khuôn mặt phụ nữ giữa đám đông đã thu hút sự chú ý của tôi. Dù vẻ ngoài không có gì đặc biệt, nhưng cô ấy đã trở thành tâm điểm chý ý của tôi trong suốt buổi thuyết trình. Vì sao ư? Bởi vì cô không hề rời mắt khỏi tôi dù chỉ trong giây lát. Thậm chí ngay cả khi tôi kết thúc một vấn đề nào đó và im lặng, đôi mắt ấy vẫn nhìn như dán vào khuôn mặt tôi, chăm chú lạ thường. Tôi cảm thấy dường như cô ấy không thể chờ đợi lâu hơn để được nghe tiếp những lời nói của tôi. Sự tập trung và hứng thú rõ rệt của cô



đã khơi nguồn cảm hứng cho tôi nhớ lại những câu chuyện và giảng giải cặn kẽ những điểm mấu chốt mà tôi đã quên từ lâu.

Ngay sau buổi thuyết trình, tôi đi tìm người bạn mới này, người dường như bị bài thuyết trình của tôi mê hoặc và bắt chuyện: "Xin lỗi cô." Cô ấy vẫn tiếp tục rảo bước nhanh. Tôi nhắc lại to hơn trước: "Xin lỗi quý cô." Cô vẫn không đi chậm lại. Tôi đi theo cô đến hành lang và lịch sự vỗ nhẹ vào vai. Lần này, cô nhìn tôi với vẻ ngạc nhiên. Tôi thì thầm cảm ơn cô vì đã dành sự quan tâm đặc biệt cho bài thuyết trình và đánh bạo hỏi cô: "Hẳn bài thuyết trình của tôi rất có ý nghĩa với cô?"

Cô thẳng thắn đáp: "Cũng không hẳn thế. Tôi thấy những điều cô nói hơi khó hiểu bởi vì cô cứ đi lại trên bục, mặt quay hết chỗ này đến chỗ khác."

Tôi bồi hồi hiểu ra, người phụ nữ đó bị nặng tai. Không như tôi phán đoán, bài thuyết trình của tôi không hề lôi cuốn hay gây hứng thú cho cô ấy. Nguyên nhân duy nhất khiến cô cứ dán mắt vào mặt tôi là vì cô đang cố gắng đọc từ môi tôi!

Dẫu vậy, ánh mắt của cô đã đem lại cho tôi cảm hứng và một cảm giác thật thoải mái, nên dù đã khá mệt, tôi vẫn mời cô đi uống cà phê và tóm tắt lại toàn bộ bài thuyết trình cho riêng cô ấy nghe. Sức mạnh của ánh mắt nhìn thật mãnh liệt.

Làm cho đôi mắt trông thông minh hơn

Tuy nhiên vẫn còn những tranh cãi khác nhau về cái nhìn mãnh liệt. Ngoài việc đánh thức những cảm xúc tôn trọng và yêu mến của mọi người, cái nhìn mạnh mẽ còn giúp bạn tạo được ấn tượng rằng bạn là một người thông minh và có lối tư duy trừu tượng. Bởi những người có lối tư duy trừu tượng tiếp nhận dữ liệu thông tin dễ dàng hơn những người có lối tư duy cụ thể. Các quá trình tư duy của họ không bị phân tán khi nhìn chăm chú vào mắt người khác.

Các nhà nghiên cứu thuộc Đại học Yale luôn nghĩ rằng họ hiểu bản chất của giao tiếp bằng ánh mắt, dẫn ra các nghiên cứu khác, họ đã thừa nhận rằng "càng giao tiếp nhiều bằng mắt, càng nảy sinh nhiều tình cảm tích cực." Họ hướng dẫn các đối tượng nghiên cứu đóng một vở kịch độc thoại khám phá cá nhân. Họ yêu cầu người nghe phản ứng qua các cung bậc ánh mắt khác nhau trong lúc người độc thoại đang diễn.



Kết quả ra sao? Đối với các đối tượng nữ, mọi chuyện diễn ra đúng như mong đợi, khi kể cho nhau những câu chuyện riêng tư, giao tiếp mắt gia tăng đã kích thích các tình cảm thân mật của họ. Tuy nhiên, điều đó lại không đúng đối với phái mạnh. Khi bị người đàn ông khác nhìn chằm chằm, một số cảm thấy sự thù địch, số khác thấy bị đe dọa. Một số ít thậm chí hoài nghi người kia đang vụ lợi điều gì đó và còn muốn đấm anh ta.

Phản ứng trước ánh mắt chằm chằm vốn dựa trên cơ chế sinh học. Khi bạn nhìn chăm chú ai đó, nhịp tim của họ sẽ đập nhanh hơn và cơ thể tiết ra chất adrenalin. Đây là phản ứng thể chất tương tự như khi người ta bắt đầu phải lòng ai đó và khi bạn chủ động gia tăng giao tiếp bằng mắt, thậm chí ngay cả trong các mối quan hệ xã hội hay kinh doanh thông thường, mọi người sẽ cảm thấy họ đã làm bạn quan tâm.

Hãy áp dụng thủ thuật "Đôi mắt đắm đuối" vì niềm vui cho người tiếp nhận cũng như vì lợi ích của chính bạn.

Thủ thuật #2: Đôi mắt đắm đuối

Hãy nhìn họ không chớp với ánh mắt ấm áp. Thậm chí ngay cả khi cô ấy hay anh ấy đã ngừng lời, bạn cũng không nên rời mắt khỏi họ. Khi bạn phải nhìn ra chỗ khác, hãy từ từ như đang miễn cưỡng phải làm vậy, kéo dài ánh mắt nhìn của bạn cho đến khi sợi dây mỏng manh giữa hai ánh nhìn dần dần đứt đoạn.

Ánh mắt của các chàng trai ẩn chứa điều gì?

Đối với các quý ông, khi nói chuyện với người cùng giới, đàn ông cũng có thể sử dụng thủ thuật Đôi mắt đắm đuối. Nhưng đừng quá dán mắt vào người đàn ông khác khi đang nói về các vấn đề cá nhân với anh ta, vì điều đó sẽ khiến anh ta hiểu lầm ý định của bạn hoặc cảm thấy bị hăm dọa. Song hãy nhìn người đối thoại nhiều hơn một chút so với thông thường khi bạn giao tiếp hàng ngày với những người đàn ông và nhìn người đối thoại thật nhiều nếu họ là phụ nữ. Ánh mắt sẽ truyền đi thông điệp bản năng của sự thấu hiểu và tôn trọng.

Tôi có người bạn tên là Sammy, một nhân viên bán hàng, vô tình bị người khác hiểu lầm là một gã kiêu ngạo ngỗ ngược. Anh quả không muốn như vậy, song đôi lúc sự sống sượng trong tính cách đã khiến anh trông giống



như một kẻ thô lỗ. Có lần cùng ăn tối với nhau trong nhà hàng, tôi kể cho anh ấy nghe về thủ thuật Đôi mắt đắm đuối. Câu chuyện đã tác động tới anh. Khi cô nhân viên phục vụ bàn lại gần, thay vì thẳng thừng như ra lệnh trong khi đang chúi mũi vào thực đơn, lần này Sammy nhìn người phục vụ bàn. Anh mỉm cười, gọi đồ khai vị và giữ ánh mắt nhìn cô nhân viên phục vụ trong giây lát trước khi tiếp tục xem thực đơn để chọn món chính. Tôi không thể hiểu nổi sự đổi khác của Sammy nhanh đến mức nào nữa. Anh trở thành một quý ông chu đáo và nhạy cảm, tất cả chỉ cần ánh mắt nhìn lâu hơn hai giây. Tôi cũng nhận thấy tác động của ánh mắt đó đối với cô nhân viên phục vụ bàn. Cả buổi tối hôm đó, chúng tôi được phục vụ tận tình khác thường. Nếu bạn phải giao thiệp làm ăn với khách hàng hay đối tác, Đôi mắt đắm đuối chính là điểm mấu chốt. Đối với hầu hết mọi người trong nền văn hóa của chúng ta, ánh nhìn sâu khi giao tiếp báo hiệu sự tin cậy, hiểu biết, một thái độ “tôi ở đây vì bạn.”

Hãy nâng thủ thuật Đôi mắt đắm đuối lên một tầm cao mới. Giống như một loại thuốc công hiệu có sức mạnh huỷ diệt hoặc cứu rỗi, thủ thuật giao tiếp qua ánh mắt tiếp theo có khả năng làm say đắm lòng người hoặc ngược lại.

3. Ánh mắt cuốn hút

Hãy cùng tìm hiểu thêm về một thủ thuật khác của đôi mắt: Ánh mắt dán chặt. Những ông chủ lớn thường dùng nó để đánh giá nhân viên. Những thanh tra dùng để đe dọa tội phạm bị tình nghi. Và các anh chàng lém lỉnh dùng để tán tỉnh phụ nữ. Theo kinh nghiệm thực tế, Đôi mắt dán chặt chính là phương thức kích thích sự ham muốn tình dục.

Thủ thuật sử dụng Đôi mắt dán chặt cần có ít nhất ba người, bạn, đối tượng của bạn và một người thứ ba nào đó. Và đây là cách mà người ta tiến hành thủ thuật trên. Thường thì khi bạn nói chuyện với hai hay nhiều người, bạn thường nhìn người đang nói. Tuy nhiên, thủ thuật trên lại gợi ý bạn nên tập trung sự chú ý đó vào đối tượng của bạn hơn là người nói. Điều này hơi làm cho đối tượng của bạn bị mất phương hướng đôi chút và cô ta hoặc anh ta sẽ thầm thắc mắc trong đầu “Thật lạ, sao anh ta cứ nhìn mình chằm chằm mà chẳng hề để ý đến những người xung quanh vậy nhỉ?”

Những chuyên gia trong ngành phát triển nguồn nhân lực thường sử dụng cách này song không phải như một thủ thuật vì họ thực sự rất quan tâm đến các phản ứng sắp xảy ra từ phía nhân viên trước những quan điểm cụ thể được trình bày. Những luật sư, ông chủ, thanh tra cảnh sát, nhà tâm lý học,



và những người thường hay phải dò xét các phản ứng của đối phương cũng đều áp dụng Đôi mắt dán chặt vì mục đích phân tích.

Khi bạn áp dụng Đôi mắt dán chặt, nó sẽ truyền đi các tín hiệu thể hiện sự quan tâm với sự tự tin tuyệt đối của bạn. Nhưng vì nó đặt bạn vào vị trí đánh giá hay phán xét một ai đó, nên bạn phải cẩn thận. Đừng lạm dụng nó vì bạn sẽ có thể vô tình trở thành người bất lịch sự.

Thủ thuật #3: Đôi mắt dán chặt

Thủ thuật này mang lại hiệu quả mạnh mẽ. Hãy quan sát mục tiêu của bạn ngay cả khi họ đang nói chuyện với người khác. Bất kể ai đang nói, hãy tập trung nhìn đối tượng mà bạn muốn gây ấn tượng.

Đôi lúc, áp dụng triệt để thủ thuật này sẽ mang lại hiệu quả to lớn, chính vì vậy, đây là biện pháp nhẹ nhàng nhưng hiệu quả. Quan sát người nói nhưng hãy liếc nhìn đối tượng của bạn mỗi khi người nói kết thúc một chủ điểm nào đó trong câu chuyện của họ. Theo cách này, đối tượng của bạn vẫn cảm thấy bạn đã bị chính những phản ứng của cô ta hay anh ta cuốn hút và đấy là cách giảm nhẹ những xúc cảm mãnh liệt.

Sử dụng Đôi mắt dán chặt để khơi dậy ham muốn tình ái

Nếu như bạn đang yêu, Đôi mắt dán chặt sẽ truyền đi thông điệp: “Anh không thể rời mắt khỏi em được” hoặc “Anh chỉ muốn nhìn em thôi”. Đôi mắt của chúng ta vẫn được mệnh danh là “cửa sổ ái tình”. Các nghiên cứu cho thấy ánh mắt mãnh liệt làm loạn nhịp đập trái tim, nó cũng khiến hệ thần kinh của chúng ta tiết ra một chất giống chất gây nghiện tên là phenyletylen. Do đây là loại hoócmôn phát tiết trong cơ thể con người trong suốt quá trình bị kích thích tính dục, nên chính ánh mắt mãnh liệt có thể trở thành một chiếc nút khởi động ham muốn.

Đối với đàn ông, Đôi mắt dán chặt tỏ ra cực kỳ hiệu quả với phụ nữ – nếu như sự quyến rũ của bạn cuốn hút họ. Cô ấy sẽ cố gắng lý giải cái nhìn chằm chằm không mấy lịch sự của bạn. Tuy nhiên, nếu như cô ấy không thích bạn, Đôi mắt dán chặt sẽ gây nên cảm giác khó chịu thực sự. (Đừng bao giờ nhìn người lạ mặt trên đường phố với Đôi mắt dán chặt nếu như bạn không muốn phạm tội quấy rối.)

4. Mang dáng vẻ một người thành đạt

Thủ thuật này sẽ giúp bạn lĩnh hội được những nét đặc trưng của một người thực sự có ảnh hưởng. Xét cho cùng, chúng ta đang tìm kiếm một thủ thuật quan trọng nhất giúp bạn mang dáng dấp một nhân vật quan trọng nào đó.

Khi bác sỹ gõ nhẹ búa vào đầu gối, ngay lập tức bạn sẽ đá chân ra trước. Đó là một phản xạ tự nhiên. Cơ thể chúng ta có những phản xạ tự nhiên khác tương tự như thế. Khi có một niềm vui quá lớn và cảm giác chiến thắng, bạn sẽ ưỡn ngực, ngẩng cao đầu, mắt long lanh và môi nở nụ cười. Phong thái của bạn thật vững chãi và cử chỉ thật tự tin. Bạn cười kiêu hãnh. Những cử chỉ, điệu bộ ấy nói lên một điều rõ ràng: bạn là người có địa vị cao trong xã hội.

Hàng triệu các bà mẹ xiết chặt tay lên đôi vai con mình cũng như rất nhiều giáo viên luôn nhắc nhở học trò: "Đứng ngay ngắn vào!” Chúng ta cần một thủ thuật nghiêm khắc và thuyết phục hơn những gì các ông bố, bà mẹ và thầy cô đang làm để có thể đứng sao cho đường hoàng, ngay ngắn.

Trong bất cứ nghề nào, cử chỉ, trạng thái tâm lý, sự cân bằng hoàn hảo không chỉ là niềm khao khát mà là vấn đề sống còn. Một bước hụt, một cái nhún vai, hay cái nhìn lệch lạc đều có thể khiến một diễn viên xiếc đi trên dây thất bại.

Tôi sẽ không bao giờ quên lần đầu tiên mẹ đưa tôi đi xem xiếc. Khi bảy nam nữ diễn viên chạy ra giữa sân khấu, đám đông hoan nghênh nhiệt liệt khi họ xếp thành hình kim tự tháp. Họ làm náo động cả sàn diễn với tiếng hoan hô vang như sấm. Mẹ tôi ghé sát vào tai tôi thì thầm đầy vẻ khâm phục rằng những diễn viên đó là nhóm Wallendas vĩ đại, đoàn xiếc duy nhất có thể biểu diễn tiết mục xếp hình kim tự tháp bảy người mà không cần dùng lưới bảo hiểm.

Trong giây lát, đám đông trở nên im ắng. Trong rạp xiếc người ta không hề nghe thấy tiếng ho hay tiếng uống soda khi hai diễn viên Karl và Herman Wallenda hô to bằng tiếng Đức ra hiệu cho các bạn diễn của họ ra sân khấu. Các diễn viên cẩn trọng và nghiêm trang trèo lên các vị trí xếp thành hình kim tự tháp người. Sau đó họ giữ thăng bằng trên một sợi dây mảnh cách sân khấu hàng trăm bước mà không hề có lưới bảo hiểm. Cảnh tượng này thật khó quên.



Tôi cũng không thể nào quên vẻ đẹp và sự duyên dáng của bảy diễn viên gia đình Wallendas khi họ vừa xuất hiện trên sân khấu rạp xiếc. Từng cái đầu ngước cao ngay ngắn đến hoàn hảo, những đôi vai ngả về phía sau, đứng ở trên cao, dường như những đôi chân của họ vẫn như đang tiếp đất. Từng cơ bắp trên cơ thể họ toát lên vẻ kiêu hãnh rõ nét của thành công, và niềm hân hoan khi họ vẫn còn sống sót. Đây chính là thủ thuật dùng tưởng tượng để khiến cơ thể bạn trông giống như người chiến thắng, người luôn thể hiện niềm kiêu hãnh, sự thành công, và niềm hân hoan.

Dáng điệu – dấu hiệu dự đoán chính xác nhất sự thành công của bạn

Hãy tưởng tượng bạn là một diễn viên xiếc đi trên dây nổi tiếng thế giới đang đứng sau cánh gà. Một lát nữa, bạn sẽ lao như tên bay ra chính giữa sân khấu và thu hút khán giả bằng sự chính xác và cân bằng của cơ thể.

Trước khi bước qua bất cứ cánh cửa nào – cánh cửa văn phòng, cửa vào một bữa tiệc, một cuộc họp, hay thậm chí cửa bếp nhà bạn – hãy hình dung ra một đoạn dây da được treo bằng một chiếc dây cáp gắn ở khung cửa, lơ lửng ngay trên đầu bạn chỉ chừng 5cm. Khi bạn bước qua cánh cửa, ngả đầu ra phía sau, tưởng tượng như bạn đang nghiến chặt sợi dây đó, đầu tiên nó sẽ khiến cho hai bên má của bạn dãn ra tạo thành một nụ cười trên khuôn mặt, sau đó dường như nó sẽ kéo bạn về phía trước. Khi bạn đứng trước sự kinh ngạc của đám đông, cơ thể bạn sẽ căng ra tạo thành một hình khối hoàn hảo – đầu ngẩng cao, thân mình thanh thoát, chân nhẹ tênh. Bạn lướt đi nhẹ nhàng duyên dáng trước sự thán phục và ngỡ ngàng của đám đông khán giả đang nghển cổ lên theo dõi màn trình diễn. Giờ bạn trông giống như một người thành đạt.

Giờ đây bạn đã sẵn sàng bước vào phòng và cuốn hút đám đông hoặc quyết định một vấn đề quan trọng (hay có thể chỉ để giống nhân vật quan trọng nhất trong phòng).

Giờ thì bạn đã biết tất cả những điều kiện cơ bản mà Bob, một họa sỹ cần đến để vẽ lại chân dung của bạn như một người rất thành công. Như anh ấy đã đúc kết: "Cử chỉ toát lên vẻ cao quý, một tư thế ngẩng cao đầu, một nụ cười tràn đầy tự tin và ánh mắt nhìn trực diện." Đó là hình ảnh lý tưởng của một người thành đạt.

Thủ thuật #4 : Treo mình trên dây



Hãy hình dung một đoạn dây nhỏ đang treo ngang qua bản lề của tất cả các cánh cửa bạn bước qua. Cắn chặt lấy nó và để nó kéo bạn lên tới đỉnh của sân khấu rạp xiếc. Khi bạn áp dụng thủ thuật này, mọi cơ bắp của bạn sẽ kéo căng ra tạo thành các cử chỉ hoàn hảo.

Đã đến lúc bạn nên hướng sự chú ý của mình tới người mà bạn đang đối thoại. Sử dụng hai thủ thuật tiếp theo để khiến người khác cảm thấy họ là người quan trọng.

5. Đáp lại "đứa trẻ" trong mỗi người

Bạn có nhớ những buổi biểu diễn hài kịch không? Diễn viên hài bước ra sân khấu nói: "Thế nào, các bạn có thích tôi không nhỉ?" và khán giả ồ lên tán thưởng. Vì sao vậy? Bởi vì chúng ta luôn thầm hỏi câu hỏi đó. Bất cứ khi nào chúng ta gặp gỡ ai đó, một cách ý thức hoặc vô thức chúng ta đều muốn biết họ đang đánh giá chúng ta như thế nào. Họ có nhìn vào chúng ta hay không? Họ cười với chúng ta không? Họ có đang hướng tới chúng ta hay không? Dù thế nào đi nữa, họ có thừa nhận sự tuyệt vời và đặc biệt mà chúng ta đã thể hiện hay không? Hay họ ngoảnh mặt quay đi, rõ ràng là không hề cảm thấy ấn tượng gì về chúng ta cả.

Tại thời điểm hai bên gặp nhau, trong chúng ta xuất hiện hàng tá các phản ứng: đôi mắt mở to hay nheo lại, bẻ ngón tay hay đan ngón tay vào nhau. Trong một phiên toà, các công tố viên luôn là những người có con mắt tinh tường để nhận ra điều này. Họ cực kỳ chú ý đến các phản ứng cơ thể theo bản năng của bạn. Họ quan sát để tìm ra một điều là bạn có dám đối mặt trực diện với họ hay không và cơ thể bạn đang hướng lên hay lùi lại đằng sau khi đang trả lời những câu hỏi của họ. Họ nhìn đôi tay của bạn, liệu chúng có đang thả lỏng tự nhiên, lòng bàn tay hướng lên, biểu thị tự tin vào những gì đang trình bày hay không? Hay bạn đang khẽ nắm tay lại thành một quả đấm, các khớp ngón tay căng ra như đang truyền đi tín hiệu của sự phản kháng? Đôi khi các công tố viên cũng nhờ đến sự trợ giúp của các trợ lý luật, những người đơn giản chỉ là ngồi ghi chép lại chính xác chi tiết từng biểu hiện bồn chồn sốt ruột của bạn.

Một khía cạnh thú vị nữa là: các luật sư thường hay chọn phụ nữ để làm công việc này bởi họ là những người có khả năng quan sát những cử chỉ tinh tế của cơ thể, sắc sảo, nhạy cảm với những phản ứng tình cảm hơn các đấng mày râu.



Các công tố viên và trợ lý của họ sau này xem lại "kết quả" của hàng tá các dấu hiệu thuộc về tiềm thức mà bạn phát ra. Dựa trên bản đối chiếu này, họ sẽ nhận ra mức độ thành thực của bạn.

Các luật sư rất tinh tường khi xét đoán ngôn ngữ cơ thể của người khác. Trong những năm 1960, tại phiên tòa nổi tiếng Chicago Seven, luật sư biện hộ cho bị cáo William Kuntsler đã phản đối những cử chỉ của thẩm phán Julius Hoffman tại phiên toà. Trong thời gian công tố viên đọc cáo trạng, thẩm phán Hoffman đã dướn người về phía trước, điều đó mách bảo thành viên bồi thẩm đoàn rằng ông này đang chú ý và quan tâm đến những lập luận của công tố viên. Nhưng trong suốt quá trình đưa ra lời bào chữa cho Kuntsler thì vị thẩm phán lùi người lại, cho thấy ông ta đang cảm thấy nhàm chán.

Bạn chỉ có 10 giây

Cũng giống như các luật sư đang cân nhắc xem liệu bồi thẩm đoàn có thực muốn truy tố bạn hay không, những người bạn gặp đều đưa ra những phán quyết vô thức rằng liệu họ có muốn là bạn của bạn hay không. Chủ yếu họ dựa trên nhận định của riêng mình trước những tín hiệu như nhau, ngôn ngữ cử chỉ của bạn sẽ là câu trả lời cho những câu hỏi ngầm trong đầu họ, "Thế nào, các bạn thích tôi đến mức nào nhỉ?"

Phản ứng của bạn ở những khoảnh khắc ban đầu sẽ đặt nền tảng cho toàn bộ mối quan hệ diễn ra sau này. Khi đứa trẻ bốn tuổi cảm thấy rụt rè bẽn lẽn. Tuy nhiên, khi Johnny bé bỏng nhìn thấy cha về nhà, cậu ta liền chạy đến, nở một nụ cười, đôi mắt mở to và dang tay ra chờ đợi được cha mình ôm vào lòng. Cơ thể dễ thương của một đứa trẻ giống như một nụ hoa bé nhỏ e ấp trước ánh nắng mặt trời. Nhưng sau 20, 30, 40 hay 50 năm sống trên đời thì lại khác. Khi ở độ tuổi 40, nếu Johnny vẫn cảm thấy e ngại, anh ta sẽ vẫn lùi lại và khoanh tay trước ngực như ngày nào. Khi anh ta muốn khước từ người bán hàng hay bạn hàng của mình, anh ta quay đi và cố che giấu đi vô số những tín hiệu của cơ thể mình. Khi chào đón người yêu sau thời gian xa cách, Johnny sẽ giang rộng vòng tay như đóa thủy tiên khổng lồ khoe sắc dưới ánh mặt trời sau một cơn mưa.

Đối xử với mọi người như những đứa trẻ lớn

Có lần, tôi đến một bữa tiệc của những ngôi sao nổi tiếng cùng với một cô bạn quyến rũ vừa mới ly dị. Carla từng là nhân viên bản quyền của một



công ty quảng cáo hàng đầu hiện đang gặp khó khăn về tài chính. Cô bạn tôi vì thế bị mất việc và vừa chia tay chồng.

Tại bữa tiệc đặc biệt này, cơ hội dành cho cô khá nhiều, về phương diện nghề nghiệp và tình cảm riêng tư. Vài lần trong khi tôi và cô đứng nói chuyện với nhau, vài anh chàng khá điển trai đang tìm cách tiếp cận chúng tôi. Một trong những người đàn ông này thường hay nở nụ cười với Carla. Cô làm duyên với những chàng trai đó qua một nụ cười e ấp. Nhưng sau đó, cô ấy quay lại câu chuyện đang dang dở và ra vẻ như đang lắng nghe từng lời của tôi vậy. Tôi biết cô đang cố che giấu đi vẻ ngượng ngùng của mình nhưng trong lòng, hẳn cô đang cảm thấy phát điên lên: "Tại sao mấy anh chàng kia lại không tới bắt chuyện với mình nhỉ?" Mấy anh chàng cũng giống như những chú mèo, chỉ lởn vởn quanh quẩn rồi lại bỏ đi và tất cả cũng chỉ vì những phản ứng của cô quá yếu ớt. Tôi phải thốt lên rằng: " Carla này, cậu có biết ai đấy không? Cậu ta là giám đốc của công ty Young & Rubicam ở Paris đấy. Họ đang tìm kiếm một nhân viên bản quyền và anh chàng này chưa có vợ đâu!" Carla đang than vãn thì chúng tôi nghe thấy một giọng nói nho nhỏ phía bên trái Carla, " Chào cô". Tôi nhìn xuống. Một bé trai chừng năm tuổi, con của bà chủ bữa tiệc đang kéo váy cô. Cô kêu lên, "Thôi nào", một nụ cười tươi hiện ra trên khuôn mặt cô. Hướng về phía cậu bé, cô ấy ngồi xuống chạm nhẹ vào khuỷu tay cậu và thì thầm: "Thôi nào bé con, bé có thích bữa tiệc tuyệt vời này của mẹ con không?" Nở một nụ cười rạng rỡ, cậu bé chạy ra chỗ khác để tiếp tục trò chơi của mình. Carla và tôi lại quay về những câu chuyện thời niên thiếu. Trong khi chúng tôi tán gẫu, những người khách lạ tiếp tục ánh mắt nhìn thăm dò và cô bạn tôi vẫn đáp lại họ bằng nụ cười nửa miệng. Rõ ràng, cô cảm thấy thất vọng khi chẳng ai trong số họ lại gần và bắt chuyện với cô, còn tôi thì nói mỏi cả miệng. Cuối cùng, thấy không thể tiếp tục nữa tôi nói với Carla, "Carla này, cậu có thấy bốn hay năm người đàn ông cứ lượn qua lượn lại muốn làm quen không?"

Carla thì thầm, "Có", đôi mắt cô nhìn quanh căn phòng rất nhanh như sợ ai đó nghe câu chuyện giữa hai chúng tôi. Tôi tiếp tục, "Cậu cũng đã cười với họ phải không nào". Cô thì thầm, "Đúng thế". Lúc này có lẽ câu hỏi của tôi đã khiến cô cảm thấy bối rối. "Cậu có nhớ khi bé Willie chạy đến và kéo váy cậu không? Cậu có nhớ mình đã cười, một nụ cười thoải mái và đẹp đến thế nào không lúc cậu quay về phía đứa bé và đón chào nó trong khi chúng ta đang dở cuộc chuyện trò không?"

Cô ấy ngập ngừng trả lời "Có".



Tôi tiếp tục, "Tốt lắm, mình muốn khi người đàn ông tiếp theo mỉm cười với cậu, hãy đáp lại anh ta bằng một nụ cười tự nhiên như với cậu bé William. Mình muốn cậu quay về phía anh ta, thậm chí có thể bước đến và chạm vào tay anh ta như đã làm với William rồi sau đó sẵn lòng cùng anh ta bắt đầu cuộc trò chuyện". " Ồ, Leil mình không thể làm thế đâu". Tôi thuyết phục, " Cậu làm được mà!" Chỉ trong vài phút, những anh chàng quyến rũ khác lại dạo quanh và cười với cô. Carla đã hoàn thành vai diễn của mình hoàn hảo. Cô mỉm cười để lộ ra hàm răng tuyệt đẹp của mình, quay hẳn sang phía anh ta và nói: "Chào anh, cùng trò chuyện với chúng tôi nhé". Ngay lập tức, anh ta nhận lời. Chỉ trong chốc lát, tôi thấy nên tự trách mình bởi lẽ ngay sau đó, cô và anh chàng mới quen nọ trò chuyện với nhau rất thân mật mà chẳng thèm để ý gì đến tôi cả. Hình ảnh cuối cùng mà tôi thấy là Carla và anh chàng mới quen khoác tay nhau cùng đi ra ngoài. Ngay sau chuyện đó, thủ thuật Đối xử với mọi người như những đứa trẻ lớn đã ra đời. Đó là kỹ năng giúp bạn chiếm được trái tim của bất kỳ ai bạn vô tình gặp mà bạn khao khát có họ.

Nên nhớ rằng, ẩn sâu trong mỗi con người là tâm lý của một đứa trẻ lớn tuổi đang làm huyên náo lên trong chiếc cũi để thu hút và khiến người khác phải công nhận rằng anh ta hay cô ta là người rất đặc biệt. Thủ thuật tiếp theo sẽ củng cố sự ngờ vực của "những đứa trẻ lớn" ấy, rằng họ có thực sự là trung tâm vũ trụ hay không.

Thủ thuật #5: Đối xử với mọi người như những đứa trẻ lớn

Hãy đối xử với người bạn gặp như những đứa trẻ lớn. Khoảnh khắc hai người được giới thiệu với nhau chính là cơ hội cho người mới quen của bạn. Trao cho họ nụ cười ấm áp, toàn bộ cơ thể bạn quay về phía người đó, dành trọn sự chú ý của bạn cho họ, bạn sẽ trao cho những người xung quanh, những người bạn đang đối diện một nụ cười thoải mái. Hướng toàn bộ sự tập trung của bạn tới người mới quen để thể hiện thông điệp: "Tôi nghĩ rằng bạn rất đặc biệt".

6. Như một người bạn cũ

Có lần, một người đàn ông thông thái có cái tên khá buồn cười, Zig, đã nói với tôi: "Người ta sẽ chẳng quan tâm liệu bạn học rộng biết nhiều đến đâu chừng nào họ chưa biết được bạn quan tâm tới họ nhiều đến mức nào". Zig



Ziglar thật chí lý. Bí quyết làm người khác quý mến bạn sẽ thể hiện qua việc bạn quý mến họ đến mức nào!

Cơ thể bạn giống như một trạm phát sóng 24/24 giờ trong ngày, nó sẽ tiết lộ cho bất cứ ai vào bất cứ lúc nào trong tầm mắt bạn về cảm giác của bạn dành cho họ ra sao . Nếu bạn muốn thể hiện thái độ "tôi quan tâm đến bạn" có hiệu quả, bạn phải diễn vai diễn của mình thuần thục từ đầu đến cuối.

Thật không may, khi gặp gỡ ai đó, bộ não của chúng ta lại phải làm việc quá sức. Chắc hẳn bạn vẫn nhớ nhân vật Julius Caesar trong một tác phẩm của nhà văn Shakespeare? Ông đã nhận xét về nhân vật Cassius như sau: " Ông ta có cái nhìn khô khan và hau háu… một người suy nghĩ quá nhiều… loại đàn ông này rất nguy hiểm". Chính vì vậy, điều tương tự cũng đang diễn ra trong bộ não mỗi lần chúng ta nói chuyện với người lạ. Bộ não của chúng ta trở nên “đói” thông tin. (Một số trong chúng ta đang cố xua đi sự ngại ngùng, số còn lại đang cố gắng phán đoán tình huống. Chúng ta đang quyết định điều gì, nếu không phải những gì bản thân đang mong muốn từ mối quan hệ đầy tiềm năng này?) Do vậy, chúng ta suy nghĩ quá nhiều thay vì cư xử thân thiện, tự nhiên và vô tư. Những hành động nêu trên rất nguy hại đối với tình bạn, tình yêu hoặc trong kinh doanh. Khi cơ thể chúng ta phát ra hàng ngàn tín hiệu có tác dụng kích thích trên một giây, một vài tín hiệu có khả năng bị lạc hướng, biểu lộ sự e thẹn hay thái độ thù địch ngầm của bạn. Chúng ta cần một thủ thuật để bảo đảm mọi tín hiệu đều nhắm trúng vào đích, tức đối tượng của chúng ta. Để tìm ra phương pháp, hãy chọn khoảnh khắc duy nhất mà sự e thẹn cũng như hành vi tiêu cực lộ ra từ ngôn ngữ cơ thể của chúng ta không còn chỗ trú ngụ. Đó là lúc bạn chẳng cảm thấy gì cả. Nó xảy ra khi bạn đang tán gẫu với những người bạn thân. Khi bạn gặp người mình yêu hay khi đang cảm thấy hoàn toàn thoải mái, bạn sẽ cư xử thân mật mà không bận tâm suy nghĩ. Bạn cười nói vui vẻ và khoảng cách dường như bị thu hẹp, bạn sẽ dang rộng vòng tay với mọi người. Thậm chí lòng bàn tay của bạn cũng sẽ xòe ra và cơ thể hướng về phía người bạn thân của bạn.

Điều chỉnh ngôn ngữ cơ thể

Tôi xin giới thiệu với các bạn một thủ thuật mang tính minh họa có thể giúp chúng ta đi đến kết luận chung của vấn đề. Chắc chắn rằng bất cứ ai bạn gặp cũng sẽ cảm thấy sự nồng ấm mà bạn dành cho họ. Tôi đặt tên cho thủ thuật này là: Chào người bạn cũ của tôi.



Khi gặp gỡ ai đó, hãy tự đánh lừa cảm giác của bạn. Hãy tưởng tượng cô ấy hay anh ấy như một người bạn cũ của mình, người mà bạn đã có mối quan hệ tốt đẹp từ nhiều năm trước. Vì một lý do nào đó bạn mất liên lạc với người đó. Bạn đã cố gắng rất nhiều để tìm kiếm người bạn thân của mình song không thể. Và đột nhiên, sau nhiều năm, hai người lại hội ngộ. Bạn cảm thấy quá hạnh phúc. Đó chính là lúc sự giả tưởng đến hồi kết. Một điều hiển nhiên là bạn không phải cố gắng thuyết phục người mới quen rằng cả hai thực sự là những người bạn cũ. Bạn cũng không phải sắp ôm hôn họ và thốt lên rằng: "Tuyệt quá, gặp lại được bạn rồi!" hoặc "Những năm qua bạn sống ra sao?" Cũng hiếm khi bạn nói, "Chào bạn" hay "Rất vui được làm quen với bạn" song ẩn dấu bên trong lại là một câu chuyện rất khác.

Tự bản thân bạn sẽ cảm thấy kinh ngạc. Giả định ấy sẽ khiến niềm hạnh phúc hiển hiện trên nét mặt và khiến cho ngôn ngữ, cử chỉ của bạn trở nên sinh động. Đôi lúc tôi thường hay nói đùa rằng, nếu như bạn là một tia sáng, hãy chiếu rọi lên người khác còn nếu là một chú cún con, hãy vẫy đuôi mừng người đó. Bạn sẽ làm cho họ thực sự cảm thấy đặc biệt.

Trong những buổi thuyết trình của tôi, đầu tiên tôi luôn yêu cầu mọi người tự giới thiệu bản thân với những thành viên khác trước khi học thủ thuật trên. Sau này, tôi yêu cầu họ tự giới thiệu bản thân với những người lạ mặt khác, tưởng tượng họ là những người bạn cũ. Sự khác nhau đặc biệt đã xuất hiện.

Thủ thuật #6: Chào người bạn cũ của tôi

Khi gặp gỡ ai đó, hãy hình dung đó như một người bạn cũ (khách hàng cũ, người yêu cũ, hay một ai đó mà bạn đã dành nhiều tình cảm cho họ). Sự thăng trầm của cuộc sống khiến cho hai người phải xa cách nhưng bữa tiệc này (cuộc họp, hội nghị) đã giúp gặp lại người bạn đã mất liên lạc từ lâu. Cảm giác vui mừng hạnh phúc khiến cho một loạt phản ứng của cơ thể nảy sinh từ trong tiềm thức, nó làm ánh mắt, đôi lông mày cho đến vị trí bạn đứng cũng trở nên tự nhiên và gần gũi.

Khi họ áp dụng thủ thuật Chào người bạn cũ của tôi, cả căn phòng dường như trở nên sống động. Bầu không khí chứa chan tình cảm tốt đẹp về nhau. Không gian tràn ngập những con người hạnh phúc và hào hứng. Họ đứng



gần nhau hơn, thoải mái và hòa đồng hơn. Tôi cảm thấy dường như mình đang tham dự một bữa tiệc tuyệt vời đã kéo dài hàng giờ liền.

Chẳng cần phải nói ra

Thủ thuật Chào người bạn cũ của tôi thậm chí có thể thế chỗ cho ngôn ngữ nói. Bất cứ khi nào bạn đi du lịch nước ngoài – những nơi mà bạn không thể nói được tiếng bản ngữ, chắc chắn bạn nên áp dụng thủ thuật này. Nếu bạn ở cùng một nhóm những người đang nói ngôn ngữ mà bạn không hiểu, đơn giản là hãy hình dung họ là một nhóm bạn cũ của mình. Mọi chuyện sẽ trở nên tốt đẹp. Mặc dù bạn không hiểu dù chỉ một từ họ nói, toàn bộ cơ thể bạn vẫn đáp lại họ với thái độ hòa hợp và hoan nghênh. Tôi đã áp dụng thủ thuật này khi đi du lịch vòng quanh châu Âu. Đôi khi, những người bạn nói tiếng Anh của tôi, những người sống ở châu Âu đã nói với tôi rằng những đồng nghiệp người châu Âu của họ đều nhận xét tôi là người bạn Mỹ thân thiện nhất mà họ đã từng gặp. Nhưng thực tế là chúng tôi chưa bao giờ nói với nhau dù chỉ một lời!

Lời tiên đoán sẽ trở thành sự thật

Một lợi ích khác mà thủ thuật này là khi bạn hành động như thể bạn thích ai đó, bạn sẽ bắt đầu thực sự thích họ. Một nghiên cứu mang tên "Tin rằng người khác thích hay không thích bạn: Thái độ khiến cho niềm tin trở thành hiện thực" của trường Đại học Adelphi đã chứng minh điều này. Mười nhà nghiên cứu đã yêu cầu những tình nguyện viên đối xử tự nhiên với những đối tượng như thể trước đó họ đã thích những người này.

Kết quả khảo sát đã cho thấy những tình nguyện viên thực sự có cảm tình với những đối tượng làm thí nghiệm. Tóm lại, tình yêu làm nảy sinh ra tình yêu, sự tôn trọng sinh ra sự tôn trọng. Hãy sử dụng thủ thuật Chào người bạn cũ của tôi, bạn sẽ nhanh chóng có những người "bạn cũ" mới – những người thực sự yêu mến bạn chân thành.

Hiện giờ, bạn đã sở hữu trong tay những kiến thức cơ bản để có thể đối xử với bất kỳ ai bạn gặp như một người nào đó thật sự thân thiện. Tuy nhiên, công việc của bạn chưa thể kết thúc. Bên cạnh việc được nhiều người yêu mến, cần tạo cho người khác cảm giác bạn là một người thông minh, chắc chắn và đáng tin cậy. Mỗi thủ thuật trong ba thủ thuật tiếp theo đây sẽ giúp bạn hoàn thành một trong những mục tiêu đó.

7. Tạo sự tin cậy tuyệt đối



Bạn tôi, Helen là nhà tuyển dụng nhân sự rất có uy tín. Cô ấy đã thực hiện các cuộc tuyển dụng thành công cho khách hàng của mình. Một lần, tôi hỏi cô bí quyết của sự thành công trên là gì. Helen bật mí: "Có lẽ do hầu như tớ có thể luôn nhận biết được khi nào người đối diện đang nói dối."

"Thế bằng cách nào mà cậu làm được điều đó?"

Helen đáp: "Khi nói thật, mọi người thường để tay thoải mái trong lòng, đôi mắt nhìn thẳng vào người hỏi. Nếu nói dối, họ thường tỏ vẻ bồn chồn, xoa tay vào nhau và không giao tiếp mắt nữa".

Các chuyên gia về nguồn nhân lực chuyên phỏng vấn người xin việc và các sĩ quan cảnh sát phụ trách thẩm vấn bọn tội phạm bị tình nghi đều được đào tạo để phát hiện lời nói dối. Họ biết rõ những dấu hiệu nào cần tìm kiếm. Những người ngoại đạo như chúng ta, mặc dù không có kiến thức về các dấu hiệu cụ thể của sự dối lừa, nhưng trái lại chúng ta có giác quan thứ sáu.

Mới đây, đồng nghiệp của tôi cân nhắc việc thuê người tìm kiếm nhà ở. Sau khi phỏng vấn một người xin việc, cô ấy tâm sự với tôi: "Tớ không biết nữa nhưng tớ không thực sự nghĩ rằng anh ta sẽ thành công như hứa hẹn."

"Cậu nghĩ là anh ta nói dối?" Tôi thắc mắc.

"Rõ ràng là như vậy. Và điều buồn cười là tớ không thể chỉ ra lý do. Anh ta nhìn thẳng vào mắt tớ. Ngay lập tức, anh ta trả lời tất cả các câu hỏi của tớ. Nhưng có cái gì đó dường như không đúng."

Những nhà tuyển dụng thường có linh cảm theo kiểu đó. Họ có thể cảm nhận ngay sự dối lừa của người khác nhưng lại không thể xác định cụ thể được điều đó. Chính vì thế, nhiều công ty lớn đang hướng tới việc dùng máy dò tìm nói dối hay máy phát hiện nói dối, một cỗ máy nhân tạo được thiết kế để kiểm tra và phát hiện những lời nói dối. Các cuộc phỏng vấn tuyển dụng tại các ngân hàng, các hiệu thuốc, các đại lý hầu như hoàn toàn dựa vào cỗ máy này. Cơ quan điều tra Liên bang Mỹ – FBI, Bộ Tư pháp Mỹ, và hầu hết các phòng cảnh sát ở Mỹ cũng sử dụng máy dò tìm nói dối để khai thác các nghi can. Điều thú vị là, máy dò tìm nói dối không hề phát hiện ra lời nói dối. Tất cả những gì mà cỗ máy này có thể thực hiện là phát hiện ra sự dao động trong hệ thống thần kinh của chúng ta – sự thay đổi trong nhịp thở; sắc mặt; nhịp tim; áp lực máu và các dấu hiệu khác của sự khuấy động cảm xúc.



Vậy máy dò tìm nói dối có cho kết quả chính xác? Kết quả thường chính xác. Tại sao ư? Bởi vì thông thường khi một người nói dối, cảm xúc của anh ta hay cô ta sẽ bị khuấy động và cơ thể sẽ xuất hiện sự thay đổi trên. Khi điều này diễn ra, người ta thường bối rối. Tuy nhiên, những người nói dối giàu kinh nghiệm hay được đào tạo vẫn có thể đánh lừa được cỗ máy này.

Đề phòng những biểu hiện của sự dối trá ngay cả khi bạn đang nói thật

Một vấn đề nảy sinh là dù chúng ta không nói dối nhưng lại xúc động hay có cảm giác bị đe doạ. Một thanh niên trẻ, trong khi tâm sự với một cô gái hấp dẫn về thành công trong kinh doanh của mình có thể nhấp nhổm không yên. Một phụ nữ, trong lúc nói về kỷ lục kinh doanh của công ty mình, có thể gãi đầu liên tục.

Bên cạnh đó, còn có các vấn đề khác phát sinh do không gian buổi nói chuyện. Một thương gia dù cho không bồn chồn chút nào nhưng có thể vô thức phanh cổ áo ra vì không khí nóng nực. Một chính trị gia diễn thuyết ngoài trời có thể nháy mắt liên tục vì trong không khí có nhiều bụi. Những động tác bồn chồn như trên khiến người đối diện nảy sinh cảm giác rằng có cái gì đó đơn thuần không ổn hay trong thâm tâm họ nghĩ rằng người tiếp chuyện đang nói dối, ngay cả khi những nhận định đó là sai lầm.

Các chuyên gia truyền thông; các phát thanh viên; những người rất cảnh giác với rủi ro trên thường cố tránh bất kỳ dấu hiệu nào có thể dẫn đến bị hiểu lầm là dấu hiệu của sự lừa dối. Họ duy trì liên tục sự giao tiếp bằng ánh mắt với người nghe. Họ không bao giờ chống tay lên cằm hay xoa tay, gãi đầu khi ngứa. Họ cũng không bao giờ phanh cổ áo ra khi trời nóng lực hay nháy mắt liên tục vì bụi. Họ không bao giờ lau mồ hôi trước công chúng và cũng không thấy họ lấy tay che mắt cho khỏi chói nắng. Họ chấp nhận chịu đựng vì họ hiểu rằng bồn chồn có thể làm mất đi sự tin cậy.

Khi nội dung giao tiếp quan trọng, hãy tránh thực hiện bất kỳ động tác nào chi phối bởi tác nhân bên ngoài nếu bạn muốn xây dựng uy tín tuyệt đối. Tôi gọi thủ thuật này là “Hạn chế bồn chồn”.

Thủ thuật #7: Hạn chế bồn chồn

Bất cứ khi nào nội dung cuộc trò chuyện thực sự quan trọng, hãy mặc kệ chuyện ngứa mũi, tai ù, chân nhức. Đừng nhấp nhổm, co chân, duỗi tay, lắc lư, vặn người, hay gãi ngứa. Trên hết, hãy tránh để tay gần



miệng. Các cử động tay gần mặt và tất cả các động tác bồn chồn có thể gây cho người nghe một cảm giác rõ rệt rằng bạn đang nói dối.

Bây giờ, chúng ta hãy bàn về trí thông minh. “Vậy trí thông minh là gì?” bạn thắc mắc. “Liệu có chuyện người ta cho rằng bạn thông minh hơn vốn có không?” Ồ, thế bạn đã từng nghe câu chuyện về Hans, chú ngựa biết đếm chưa? Hans được xem là chú ngựa thông minh nhất trong lịch sử, và chú ngựa này biết sử dụng kỹ năng mà tôi sắp trình bày sau đây.

8. Nhận biết người khác đang nghĩ gì

Sự thông minh của chú ngựa Hans đã khiến tôi phát hiện ra thủ thuật kế tiếp này. Chủ của Hans là ông Herr von Osten, một người đánh xe ngựa. Chính ông đã huấn luyện Hans thực hiện các phép tính đơn giản bằng cách gõ nhẹ vó phải trước xuống nền. Khả năng của Hans phi thường đến nỗi danh tiếng của nó được truyền đi khắp châu Âu đầu những năm 1900. Và nó được biết đến với cái tên Hans Thông minh hay Chú ngựa biết đếm.

Không dừng lại ở phép cộng, Herr von Osten dạy Hans học thêm nhiều phép tính khác nữa. Chú ngựa này nhanh chóng biết trừ và chia. Cuối cùng, Hans Thông minh thậm chí nắm vững cả bảng cửu chương. Chú ngựa này thực sự trở thành một hiện tượng. Không cần ông chủ thốt một lời nào, Hans có thể đếm được số lượng khán giả, và gõ móng cho biết số người đeo kính hay đáp lại bất kỳ câu hỏi nào liên quan đến phép tính của người hâm mộ.

Cuối cùng Hans đạt được khả năng cao tột bực – ranh giới phân biệt người với loài vật – đó chính là ngôn ngữ. Hans “học” bảng chữ cái. Bằng cách gõ chân thành các phách diễn tả từng chữ cái, Hans có thể trả lời bất cứ câu hỏi nào về bất cứ nội dung gì mà con người đã đọc được trên báo hay nghe đài. Chú ta thậm chí có thể trả lời các câu hỏi cơ bản về lịch sử, địa lý và sinh vật học.

Hans luôn xuất hiện trên các tít báo và là chủ đề bàn luận chính trong các bữa cơm chiều trên toàn châu Âu. Chú “ngựa người” nhanh chóng thu hút sự quan tâm của các nhà khoa học; các chuyên gia tâm lý; các bác sĩ thú y và thậm chí ngay cả các kỵ sĩ. Tất nhiên họ có tư tưởng hoài nghi nên một phái đoàn kiểm tra chính thức được thiết lập với nhiệm vụ điều tra làm rõ xem Hans là một vụ siêu lừa hay một chú ngựa thiên tài. Mặc cho họ hoài nghi, đối với tất cả mọi người, Hans rõ ràng là chú ngựa rất thông minh. So với những con ngựa khác, Hans là một tài năng.



Quay trở về hiện tại. Tại sao khi nói chuyện với một số cá nhân nhất định, bạn biết rằng họ thông minh hơn người khác – rằng họ là những người tài năng? Thông thường, họ không bàn luận những vấn đề đao to búa lớn hay sử dụng từ ngữ cao siêu. Thế nhưng, mọi người vẫn nhận ra điểm khác biệt.

Ngày diễn ra cuộc kiểm tra lớn đã đến. Người ta thuyết phục công chúng tin rằng những gì họ biết về Hans chắc chắn là trò bịp bợm do Herr von Osten, chủ nhân của nó đạo diễn. Nơi diễn ra cuộc kiểm tra là một khoảng trống duy nhất trong một khán phòng đầy ắp các nhà khoa học; phóng viên; nhà thông thái; nhà tâm linh học và cả người yêu ngựa; những người háo hức chờ đợi câu trả lời. Các thành viên từng trải của phái đoàn cũng tự tin rằng trong ngày hôm đó họ sẽ làm sáng tỏ trò lừa bịp mang tên Hans vì đã có sự chuẩn bị sẵn một kế hoạch. Người ta sẽ ngăn không cho Von Osten vào trong hội trường và họ sẽ chỉ đưa một mình chú ngựa vào để kiểm tra.

Khi mọi người đã đến đông đủ, họ yêu cầu Von Osten không được xuất hiện. Người chủ rất đỗi ngạc nhiên, phải rời khán phòng và Hans bị mắc kẹt trước đám khán giả đầy nghi ngờ và lo lắng.

Trưởng đoàn kiểm tra; một thành viên rất tự tin hỏi Hans câu hỏi đầu tiên thuộc lĩnh vực toán học. Chú ngựa gõ vó đưa ra một câu trả lời đúng. Đến câu hỏi thứ hai. Cậu ta cũng cho câu trả lời chính xác. Rồi đến câu hỏi toán học thứ ba. Tiếp đến là các câu hỏi kiểm tra về ngôn ngữ. Hans đều có các đáp án chính xác.

Đoàn kiểm tra bị biến thành ngớ ngẩn. Các nhà phê bình cứng họng. Nhưng công chúng thì không. Họ la ó vang trời, yêu cầu thành lập một đoàn kiểm tra mới. Cả thế giới trông đợi trong khi chính quyền lại một lần nữa tập trung các nhà khoa học; giáo sư; bác sĩ thú y; kỵ sĩ và các phóng viên trên toàn thế giới.

Chỉ sau khi đoàn thứ hai tiến hành kiểm tra Hans thì sự thật về chú ngựa thông minh mới được làm sáng tỏ. Phái đoàn thứ hai bắt đầu cuộc kiểm tra như lần trước với một số câu hỏi bổ sung đơn giản. Tuy nhiên, lần này thay vì đọc câu hỏi to cho mọi người cùng nghe, một nhà nghiên cứu thì thầm câu hỏi thứ nhất vào tai Hans và nhà nghiên cứu thứ hai hỏi nhỏ Hans một câu hỏi khác. Mọi người hy vọng Hans có thể nhanh chóng cho biết kết quả phép toán. Nhưng Hans vẫn đứng như trời trồng! Aha! Các nhà nghiên cứu vui mừng công bố sự thật cho cả thế giới đang trông đợi. Liệu bạn có thể đoán ra sự thật đó là gì không?



Khi khán giả hay người nghiên cứu biết câu trả lời, Hans cũng biết. Bây giờ chắc hẳn bạn đã đoán ra?

Thực tế là trong khi ngựa Hans gõ móng trả lời, theo bản năng, người ta biểu lộ những tín hiệu ngôn ngữ cơ thể rất tinh vi mà chú ngựa có thể nhận biết được. Khi Hans bắt đầu gõ vó trả lời một câu hỏi, khán giả thường có những biểu hiện căng thẳng. Rồi khi số lần gõ vó mà Hans thực hiện tiến tới gần con số chuẩn, người xem thở phào nhẹ nhõm và thả lỏng cơ thể. Von Osten đã huấn luyện Hans dừng gõ vó vào đúng thời điểm đó và như vậy Hans dường như nghĩ được câu trả lời chính xác.

Hans đã sử dụng thủ thuật mà tôi gọi là "Trí khôn ngựa Hans". Chú ngựa này đã quan sát phản ứng của khán giả rất cẩn thận và điều chỉnh hành động của mình cho phù hợp.

Đoán suy nghĩ qua cử chỉ

Hãy xem xét tình huống này: Có lần bạn đang xem ti vi thì điện thoại đổ chuông? Có người yêu cầu bạn tắt tiếng để họ nói chuyện. Vì bây giờ không có âm thanh nên bạn quan sát hành động trên TV cẩn thận hơn. Bạn thấy diễn viên mỉm cười; cau mày; liếc mắt; và hàng chục nét biểu cảm khác nữa. Bạn vẫn hiểu các tình tiết của câu chuyện vì chỉ thông qua biểu cảm của các diễn viên bạn vẫn có thể hiểu được họ đang nghĩ gì. Trí khôn ngựa Hans cũng giống như thế – quan sát người khác, để ý xem họ phản ứng như thế nào và đưa ra những điều chỉnh phù hợp. Thậm chí khi đang nói chuyện, bạn cũng nên luôn luôn quan sát người nói chuyện và chú ý đến các phản ứng của họ trước những gì bạn nói. Hãy luôn luôn tỉnh táo.

Có phải họ đang mỉm cười? Đang gật đầu? Để lòng bàn tay ngửa? Họ thích thú với những điều bạn đang nói.

Có phải họ đang cau mày? Đang nhìn đi chỗ khác? Đang bẻ khớp tay? Có thể họ không thích nghe những điều chúng ta nói.

Họ đang gãi cổ? Đang bước lùi lại? Đang đứng hướng ra ngoài cửa? Có thể họ muốn ra ngoài.

Bạn không cần một khoá học toàn diện về kiến thức nền ở đây. Kinh nghiệm sống đã cho bạn kiến thức nền khá tốt về lĩnh vực này. Tất cả mọi người đều hiểu rằng khi người tiếp chuyện bước lùi lại hay nhìn đi chỗ khác thì có



nghĩa là họ không thích thú với điều ta đang nói. Khi nghĩ bạn là người gây phiền toái, họ gãi cổ. Khi tự tin, họ đan tay vào nhau.

Thủ thuật #8: Trí khôn của ngựa Hans.

Hãy tập thói quen quan sát hai chiều khi nói chuyện. Bày tỏ quan điểm của bản thân nhưng đồng thời phải chú ý quan sát phản ứng của người nói chuyện trước những điều bạn đang nói sau đó tiến hành những điều chỉnh phù hợp.

Một chú ngựa cũng có thể làm được việc này huống hồ con người chúng ta. Người ta sẽ nghĩ rằng bạn biết mọi thứ, rằng bạn có giác quan của một chú ngựa thông minh.

Bây giờ, bạn đã có trong tay tám thủ thuật giúp bản thân xuất hiện với vẻ tự tin; đáng tin cậy và đầy sức lôi cuốn; những yếu tố làm nâng giá trị của bạn lên trong con mắt mọi đối tượng trò chuyện. Nào, hãy cùng khám phá thủ thuật cuối cùng trong phần này để hệ thống hoá và đảm bảo chắc chắn bạn sẽ không quên một thủ thuật nào.

9. Hình dung trước khi thực hiện

Bạn đã xem trượt tuyết chuyên nghiệp trên truyền hình chưa? Một vận động viên đứng ở đỉnh đường băng với các thớ cơ nở nang, cân đối. Anh ta đang đợi tiếng súng xuất phát để băng mình tới đích cuối cùng và giành chiến thắng. Nhìn sâu vào mắt anh ta và bạn sẽ thấy vận động viên này đang mường tượng ra những gì anh ta sẽ trải nghiệm. Trong trí tưởng tượng của anh ta, một người trượt tuyết đang lao đi vun vút xuống dưới con dốc, lượn phải lượn trái tránh những ngọn cờ và cán đích trong thời gian ngắn vượt ra ngoài dự đoán. Vận động viên trên đang tưởng tượng.

Tất cả các vận động viên đều có những trải nghiệm như thế: vận động viên lặn; điền kinh; nhảy xa; ném lao; trượt băng; bơi lội; nhào lộn. Họ thường tưởng tượng ra khả năng kỳ diệu của mình trước mỗi màn trình diễn. Họ thấy cơ thể mình gập; vặn; lộn hay bay trong không trung. Họ nghe thấy tiếng rẽ gió vù vù ; tiếng nước bắn tung toé; tiếng vo vo khi lao bay và tiếng “thịch” của một chiếc lao cắm đất. Họ ngửi thấy mùi cỏ cây; mùi xi-măng; cảm nhận được mùi vị nước hồ bơi; mùi vị bụi trong không khí. Trước khi



vận động cơ bắp, các vận động viên chuyên nghiệp được thưởng thức trọn một bộ phim mà kết thúc tất nhiên luôn là chiến thắng của riêng mình.

Các chuyên gia tâm lý thể thao cho hay, tưởng tượng không chỉ có ích đối với các vận động viên thi đấu đỉnh cao. Các nghiên cứu chỉ ra rằng luyện tập về tinh thần có thể giúp các vận động viên nghiệp dư mài sắc đường gôn, đường ten-nít hay mạnh mẽ trong bước chạy, sắc sảo trong các hoạt động yêu thích. Các chuyên gia nhất trí nhận định rằng nếu có thể tưởng tượng ra các hình ảnh liên quan, nghe thấy các âm thanh xung quanh và cảm nhận được sự vận động của cơ thể trước khi thực hiện một hành động, thì hiệu quả thực hiện hành động sẽ được cải thiện rất tích cực.

"Chạy 42,195km trên giường bệnh mỗi ngày"

Đó có phải là một sự tôn thờ sức mạnh tâm lý mù quáng? Hoàn toàn không! Bạn tôi, Richard là vận động viên chạy việt dã nghiệp dư. Cách đây một vài năm; ba tuần đen đủi trước khi diễn ra ngày hội maratông rất lớn của New York, một chiếc xe mất lái lao vào xe Richard và bạn tôi được đưa đến bệnh viện. Anh ấy không bị thương nặng lắm. Nhưng chúng tôi thấy tiếc cho anh vì mặc nhiên cho rằng nằm giường trong hai tuần đó có nghĩa là Richard phải tự loại mình ra khỏi sự kiện lớn này.

Nhưng thật ngạc nhiên, vào buổi sáng đó, buổi sáng khô lạnh của một ngày tháng mười một diễn ra sự kiện maratông tại Công viên Trung tâm, Richard mặc chiếc quần soóc và đi đôi giày thể thao to sụ.

"Richard, anh điên à? Anh làm gì có sức mà chạy. Anh đã phải nằm trên giường bệnh trong suốt hai tuần qua!" Tất cả chúng tôi cùng thốt lên ngạc nhiên.

"Thân thể tớ có thể đang nằm trên giường bệnh," anh ấy thanh minh, "nhưng tớ thì vẫn luyện tập chạy đều đặn."

"Cái gì?" Chúng tôi đồng thanh hỏi.

"À. Mỗi ngày 42,195 km ngay trên giường bệnh". Richard giải thích rằng, trong tưởng tượng, anh ấy thấy mình vượt qua từng chặng đường chạy. Anh ấy thấy phong cảnh bên đường, nghe thấy các âm thanh xung quanh và cảm thấy các vận động co duỗi của cơ bắp. Anh ấy đã tưởng tượng ra mình đang thi đấu trong cuộc chạy việt dã sắp diễn ra.



Màn trình diễn của Richard hiển nhiên không tốt như năm trước đó nhưng điều phi thường là anh ấy đã cán đích đường chạy việt dã mà không bị chấn thương, không bị quá sức nhờ vào sự luyện tập trong tưởng tượng. Tưởng tượng sẽ phát huy tác dụng trong mọi nỗ lực áp dụng nó để luyện tập – bao gồm luyện tập để trở thành một người giao tiếp xuất sắc.

Sự tưởng tượng phát huy hiệu quả cao nhất khi bạn thoải mái hoàn toàn. Chỉ khi nào có được trạng thái tinh thần bình ổn nhất, bạn mới có thể được trải nghiệm những hình ảnh trong sáng, sống động. Ngồi trong ngôi nhà hay chiếc xe yên tĩnh của mình trước khi đi dự một bữa tiệc, một hội nghị, hay một cuộc họp quan trọng, bạn hãy thả trí tưởng tượng. Hãy tưởng tượng trước tất cả các chi tiết trong tâm trí mình.

Thủ thuật #9: Hình dung trước khi thực hiện

Hãy hình dung bạn là một người phi thường như bạn từng ao ước. Hãy ngắm bước đi của bạn với cử chỉ treo mình trên dây, bắt tay, nở một nụ cười tràn ngập và đôi mắt nhìn đắm đuối. Hãy nghe chính mình nói chuyện phiếm thoải mái với mọi người. Hãy cảm nhận sự thoải mái khi thấy bạn đang có hình ảnh tốt đẹp và rất có sức hút đối với mọi người. Hãy tưởng tượng chính bạn là một người nào đó. Rồi điều đó sẽ tự động diễn ra.

Bạn đã có những kĩ năng cần thiết để bước đầu thiết lập quan hệ tốt đẹp với một người mới gặp. Thông thường, "sai một ly đi một dặm", một sơ suất nhỏ trong ngôn ngữ cơ thể có khả năng khiến bạn không tạo dựng được mối quan hệ thành công với người đó. Tuy nhiên, với chiến thuật Nụ cười tràn ngập, Ánh mắt đắm đuối, Treo mình trên dây, Chào người bạn cũ của tôi, Hạn chế bồn chồn, Trí khôn ngựa Hans và Hình dung trước khi thực hiện, bạn sẽ đạt được bất cứ điều gì bạn muốn, từ bất kỳ ai, trong quan hệ công việc, trong tình bạn hay tình yêu.

Bây giờ, chúng ta sẽ chuyển từ thế giới các thủ thuật không lời đến các thủ thuật sử dụng lời nói.



PHẦN 2. THỦ THUẬT BẮT CHUYỆN

Nếu như cái nhìn đầu tiên nên đầy thiện ý thì lời đầu tiên của bạn cũng nên lịch lãm. Những lời nói của bạn sẽ thể hiện rõ nét thái độ hoan nghênh hay xua đuổi. Để khiến người tiếp chuyện có cảm giác được hoan nghênh, bạn phải giỏi nói chuyện phiếm.

Nói chuyện phiếm! Hãy hình dung tình huống bạn được mời đến một bữa tiệc mà ở đó bạn không quen biết ai. Thật đáng ngại. Trên thực tế, một người càng thông minh, hoạt bát thì họ càng ghét nói chuyện phiếm. Khi làm tư vấn cho những công ty thuộc danh sách Fortune 500, tôi rất kinh ngạc. Các giám đốc cấp cao nhất; những người hoàn toàn thoải mái khi thảo luận về các vấn đề lớn với ban giám đốc cũng như trả lời các câu hỏi của cổ đông lại là những người luôn thú nhận rằng họ cảm thấy mình lạc lõng trong các bữa tiệc khi người ta nói chuyện về những vấn đề nhỏ nhặt.

Nhiều ngôi sao tầm cỡ cũng thường rơi vào tâm trạng này. Nỗi sợ nói chuyện phiếm và nỗi sợ sân khấu có nét giống nhau. Cảm giác bồn chồn khi có mặt trong một gian phòng toàn người lạ giống như sự lo lắng bồn chồn của một số diễn viên khi biểu diễn. Tôi có người bạn làm việc với danh ca Neil Diamond. Anh tiết lộ rằng Neil một mực yêu cầu phóng đại lên màn hình hỗ trợ lời bài hát Giai điệu xanh – bài hát Neil đã hát 40 năm qua – chỉ vì lo ngại rằng nỗi sợ sân khấu có thể khiến anh quên lời.

Xua đi nỗi sợ nói chuyện phiếm?

Một ngày nào đó, các nhà khoa học sẽ công bố rằng có thể điều trị nỗi sợ giao tiếp bằng dược phẩm. Hiện nay, các thí nghiệm với dược phẩm Prozac đang được tiến hành nhằm thay đổi tính cách con người. Nhưng một số lại lo sợ rằng phương pháp điều trị này sẽ để lại các tác dụng phụ tai hại. Tin tốt mà chúng ta có là khi con người nghĩ và cảm thấy nỗi ám ảnh trên có thể chữa được thì những cảm xúc nhất định sẽ giúp cho não bộ sản sinh ra thuốc chữa. Nếu coi nỗi sợ và ghét nói chuyện phiếm là một bệnh lý thì kiến thức về các kỹ năng chúng ta sẽ cùng khám phá trong phần này chính là một liệu pháp điều trị.

Trong óc chúng ta các nơron thần kinh liên hệ với nhau nhờ chất dẫn truyền thần kinh. Một số người có mức chất dẫn truyền thần kinh nhiều dẫn đến việc chuyển hoá thành chất norepinephrine, một chất tương tự như hóc môn tuyến thượng thận gây ra cảm giác bồn chồn trên. Ở một vài trẻ, cảm



giác bồn chồn khi vừa bước chân vào lớp mẫu giáo mạnh tới mức khiến chúng muốn chạy trốn ngay vào gầm bàn.

Hồi còn là một đứa trẻ, rất nhiều lần tôi nấp dưới gầm bàn. Khi là nữ sinh tiểu học của một trường nội trú nữ, mỗi lần trò chuyện với bạn khác giới là chân tôi như hoá đá. Trong năm học lớp tám, có dịp tôi mời một cậu bạn đến dự buổi khiêu vũ của trường. Toàn bộ nhóm các bạn nhảy nam đều sống trong khu nội trú của trường kết nghĩa với trường chúng tôi. Và tôi chỉ biết một cư dân ở đó, Eugen. Tôi gặp Eugen trong một buổi cắm trại mùa hè năm trước. Thu hết can đảm, tôi quyết định sẽ gọi cậu ấy.

Hai tuần trước ngày hội, cứ mỗi khi nghĩ đến chuyện đó, tôi lại cảm thấy lòng bàn tay bắt đầu đẫm mồ hôi. Tôi trì hoãn việc gọi điện. Cuối cùng, ba ngày trước sự kiện lớn, tôi bắt đầu thở khó khăn. Thời gian không còn nhiều.

Tôi cân nhắc rằng mọi việc trong thời điểm quan trọng sẽ diễn ra suôn sẻ hơn nếu tôi đọc theo nội dung chuẩn bị trước. Tôi viết lời mời ra giấy như sau: "Xin chào, tớ là Leil. Chúng ta đã gặp nhau ở trại hè năm ngoái. Cậu còn nhớ tớ không?" (Tôi dự định dừng một lúc ở đây, nơi tôi hi vọng anh ấy nói "Có nhớ chứ"). "Ồ, chuyện là thế này, buổi khiêu vũ của trường Quốc gia Cathedaral diễn ra vào tối thứ bảy và tớ muốn hẹn cậu đến dự với tớ. (Tôi dự định dừng một lần nữa ở đây và cầu nguyện cậu bạn nói "Rất sẵn sàng")

Vào ngày thứ ba, tôi không thể dùng dằng trì hoãn việc thực hiện cuộc gọi định mệnh thêm nữa. Tôi nhấc ống nghe và bấm số. Trong khi giữ ống nghe chờ Eugen nhận máy, tôi thấy từng giọt mồ hôi đang lăn dọc cánh tay xuống khuỷu tay và nhỏ xuống nền. Xung quanh chân tôi, ngày càng nhiều các giọt mồ hôi nhỏ xuống. "Alô?" một giọng nam trầm đầy quyết rũ vang trong ống nghe. Bằng giọng nói nhanh hơn tốc độ viên đạn khi rời nòng, bồn chồn như một nhân viên chào hàng qua điện thoại mới vào nghề, tôi nói luôn một tràng: "Xin chào, tớ là Leil. Chúng ta đã gặp nhau trong trại hè năm ngoái. Còn nhớ tớ không?" Quên ngừng lời để cho người nghe trả lời, tôi nói như ăn cướp: "Ồ, chuyện là thế này. Buổi khiêu vũ của trường Quốc Gia Cathedral diễn ra vào tối thứ bảy này và tớ-muốn-hẹn-cậu-đến-dự -với -tớ."

Tôi nghe thấy đầu dây bên kia hồ hởi đón nhận "Ồ, thật tuyệt, tớ rất thích". Lần đầu tiên trong ngày hôm đó, hơi thở của tôi trở lại bình thường. Cậu ta tiếp tục: "Tớ sẽ đón bạn tại khu nội trú nữ lúc 7h30. Tớ sẽ tặng bạn một



bông cẩm chướng màu vàng. Liệu màu của nó có hợp với váy của bạn không nhỉ? Và tên tớ là Donnie."

Donnie? Donnie! Tôi có biết ai là Donnie đâu nhỉ?

Thật không thể tin được, Donnie trở thành bạn nhảy tuyệt vời nhất của tôi trong những năm đó. Donnie không đẹp trai, răng vẩu, mái tóc hung đỏ, nhưng cách nói chuyện của cậu ta khiến tôi ngay lập tức cảm thấy thoải mái.

Đến tối thứ bảy, Donnie đợi tôi ở cổng ký túc với lời chào dễ thương, một bông cẩm chướng trong tay và nét mặt rạng rỡ. Cậu ấy nói đùa về việc cậu cố sống cố chết để có thể đến buổi dạ hội và tâm sự với tôi rằng dù biết có sự nhầm lẫn nhưng cậu ấy vẫn chấp nhận lời mời. Cậu ấy tâm sự rằng cậu ấy sướng phát điên lên khi "một cô gái với giọng nói ngọt ngào" gọi đến và cậu ấy phải thực hiện đầy đủ trách nhiệm với lời mời của tôi. Khi chúng tôi nói chuyện phiếm, Donnie làm cho tôi có cảm giác thoải mái và tự tin. Đầu tiên chúng tôi nói chuyện phiếm và dần dần Donnie dẫn dắt tôi vào các chủ đề mà tôi thích thú. Tôi bị Donnie chinh phục và cậu ấy trở thành bạn trai đầu tiên của tôi.

Donnie mặc nhiên có nghệ thuật nói chuyện phiếm mà chúng ta sẽ cụ thể hoá thành các thủ thuật giúp bạn thoải mái trò chuyện và dễ dàng thành công trong các cuộc chuyện phiếm. Một khi làm chủ các thủ thuật này, bạn sẽ có thể – giống như Donnie – làm tan chảy trái tim của bất kỳ ai bạn tiếp xúc.

Mục tiêu của cuốn sách này không chỉ cho bạn kiến thức lý thú về các thủ thuật nói chuyện phiếm và dừng lại ở đó. Mục tiêu của nó là giúp bạn trở thành chuyên gia giao tiếp năng động và đầy sức mạnh. Tuy nhiên, nói chuyện phiếm là bước tối quan trọng để tiến tới mục tiêu đó.

10. Bắt đầu một câu chuyện phiếm thú vị

Bạn đến dự một bữa tiệc hay cuộc gặp gỡ công việc nào đó và được giới thiệu với một người khác. Bạn bắt tay, chào hỏi và hướng ánh mắt vào người mới quen… và đột nhiên biển kiến thức sâu rộng của bạn bốc hơi đi đâu hết, bạn thậm chí chẳng nghĩ được gì cả. Bạn muốn tìm kiếm một chủ đề lấp đầy khoảng im lặng ngượng nghịu đó. Nhưng thật vô vọng, buổi làm quen trôi đi rất vô vị.



Chúng ta muốn những lời đầu tiên phải luôn sinh động, dí dỏm và sâu sắc. Chúng ta muốn ngay từ những lời đầu tiên đó, người nghe lập tức nhận ra chúng ta có sức hấp dẫn như thế nào. Có lần tôi tham dự một cuộc họp với toàn những người sâu sắc, dí dỏm và có sức hút. Tôi đã phát cáu lên vì tất cả bọn họ đều cảm thấy cần phải thể hiện sức hấp dẫn của mình chỉ trong vòng mười từ đầu tiên!

Chuyện xảy ra đã vài năm trước. Tổ chức Mensa – một tổ chức xã hội quy tụ những người rất thông minh (những người thuộc nhóm 2% số người có chỉ số thông minh cao nhất nước Mỹ) – mời tôi làm thuyết trình viên chính trong cuộc gặp thường niên của họ. Khi tôi đến, tiệc cocktail đang diễn ra sôi nổi trong tiền sảnh khách sạn. Sau khi qua phòng lễ tân, tôi kéo các túi hành lý của mình vượt qua những người Mensa đang rất vui vẻ để tiến đến thang máy. Cửa thang máy mở và tôi bước vào buồng thang máy chật ních người đi dự tiệc. Khi hành trình đưa chúng tôi lên các tầng trên bắt đầu, thang máy đôi lần bất thình lình giật giật.

"Hừmm!" tôi bình luận "thang máy dường như muốn bung ra từng mảnh." Ngay lập tức, mỗi thành viên đang đứng trong buồng thang máy như bị buộc phải thể hiện chỉ số IQ trên 132 của mình, họ chộp ngay lấy cơ hội với những cách giải thích rất kêu. "Rõ ràng là sự liên kết của ròng rọc giữa các tầng rất kém", một người nhận định. "Sự tiếp xúc rơle vẫn chưa được thực hiện", một người khác khẳng định. Đột nhiên tôi cảm thấy mình giống như một gã trông kho cỏ mắc kẹt trong gian phòng có giàn âm thanh nổi. Tôi không thể chịu đựng thêm nữa và chỉ muốn chạy trốn sự tấn công của những gã khổng lồ về trí tuệ này.

Sau đó, trong phòng riêng, tôi nhớ lại và suy ngẫm về nhận định của các thành viên Mensa và thấy thực ra đó là những câu nói rất thú vị. Vậy tại sao khi đó tôi không có các phản ứng khác? Tôi nhận ra đó là do họ nói quá nhiều, quá sớm. Lúc đó tôi đang mệt mỏi. Sinh lực và sự mạnh mẽ của họ xung đột với trạng thái mệt mỏi của tôi.

Bạn thấy đấy, nghệ thuật nói chuyện phiếm không phải chú trọng nhiều đến lý lẽ và từ ngữ mà nó là âm nhạc và giai điệu. Nó hướng tới mục đích khiến người tiếp chuyện được dễ chịu thông qua giọng nói thoải mái, giống như tiếng gừ gừ vui sướng của loài mèo, như tiếng bập bẹ của trẻ con hay tiếng hát đồng ca. Giọng nói của bạn phải phù hợp với tâm trạng của người nghe. Những người có khả năng diễn đạt hàng đầu cảm nhận ngữ điệu giọng nói của người đối thoại và bắt chước nó.



Tôi chắc rằng bạn đã từng phải hứng chịu sự bực mình gây nên do sự bất đồng tâm trạng. Bạn đang thư giãn thì vài đồng nghiệp phấn khích và hấp tấp bắt đầu xoay bạn trong mớ bòng bong các câu hỏi? Hay ngược lại: Bạn bị muộn giờ, đang lao đến một cuộc họp thì một đồng nghiệp gọi giật lại và bắt đầu kể lể một câu chuyện dài dòng, nặng nề. Dù cho câu chuyện đó có thú vị đi chăng nữa thì bạn cũng không còn tâm trạng nào để nghe.

Bước đầu tiên để bắt đầu một cuộc hội thoại mà không bóp chết nó là đạt được sự đồng điệu với tâm trạng người nghe, sau trong vòng một đến hai câu. Khi nói chuyện phiếm, hãy nghĩ tới giọng điệu, chứ đừng chú trọng đến từ ngữ. Người bạn đang tiếp chuyện là người có giọng điệu chậm rãi hay nhanh gọn? Hãy nói chuyện theo giọng điệu đó. Tôi gọi thủ thuật đó là "Tạo sự đồng điệu tâm trạng."

Sự đồng điệu tâm trạng có thể thúc đẩy bán hàng

Biết đồng điệu với tâm trạng khách hàng có ý nghĩa tối quan trọng đối với người bán hàng. Cách đây một vài năm, tôi quyết định tổ chức một bữa tiệc sinh nhật đem đến sự ngạc nhiên cho người bạn thân nhất của tôi, Stela. Đây là bữa tiệc có ý nghĩa lớn gấp ba lần bình thường vì để đồng thời kỉ niệm ba sự kiện của Stella: sinh nhật, mới đính hôn và có được công việc mơ ước

Tôi nghe nói một trong những quán ăn Pháp lớn nhất thành phố có phòng hậu sảnh phù hợp cho các bữa tiệc. Khoảng năm giờ một buổi chiều năm đó, tôi hào hứng tìm đến quán ăn và thấy người chủ quán đang uể oải xem cuốn sổ đăng ký. Tôi bắt đầu hào hứng ba hoa về lễ kỷ niệm ba trong một của Stella và hỏi liệu tôi có thể xem trước căn phòng hậu sảnh tuyệt vời mà tôi đã từng nghe rất nhiều người ca tụng. Không thèm nhếch mép hay động đậy, ông ta trả lời ráo hoảnh "Phòng ở hậu sảnh. Chị có thể xem nếu muốn."

Sự phấn khích của tôi như bay biến. Tâm trạng ủ rũ của chủ quán làm tôi mất hứng và dĩ nhiên tôi không còn muốn thuê không gian ngớ ngẩn ở cái quán đó nữa. Tôi rời quán và hứa rằng sẽ tìm một quán nơi mà người quản lý ít nhất cũng dường như chia sẻ niềm vui về một dịp hạnh phúc với chúng tôi.

Mọi người mẹ đều mặc nhiên thấu hiểu điều này. Để dỗ nín một đứa trẻ đang khóc, người mẹ không giơ tay và quát "Im đi." Người mẹ sẽ bế đứa trẻ lên và dỗ dành "Ôi, mẹ thương, mẹ thương" để đồng điệu chia sẻ nỗi khó



chịu của đứa trẻ một lúc. Rồi dần dần người mẹ sẽ đem đến những âm thanh vui vẻ, hạnh phúc cho cả hai. Người tiếp chuyện bạn, tất thảy đều là những đứa trẻ lớn! Hãy đồng điệu, sẻ chia tâm trạng với họ, nếu bạn muốn họ mua hàng hay suy nghĩ giống bạn.

Thủ thuật #10: Đồng điệu tâm trạng

Trước khi nói, hãy khám phá ra tâm trạng của người nói chuyện qua giọng điệu của họ. Hãy chụp "bức ảnh tâm trạng" qua cách diễn đạt tình cảm của họ để biết bạn đang đối diện với một người sôi nổi, u sầu hay mạnh mẽ. Nếu bạn muốn người ta hiểu được suy nghĩ của mình, thật tuyệt nếu như trong chốc lát bạn có thể đồng điệu tâm trạng và nói theo ngữ điệu của họ.

11. Chứng tỏ cá tính đặc biệt của bạn

Một lần đi dự tiệc, tôi phát hiện ra rằng có một anh chàng đang nói chuyện và thu hút rất nhiều người chăm chú lắng nghe. Anh ta mỉm cười, khoa chân múa tay và rõ ràng đang làm đám thính giả xung quanh say mê. Tôi cũng muốn làm quen với người nói chuyện cuốn hút này. Tôi lại gần đám đông đang vây quanh anh ta và nghe lỏm một, hai phút. Ngay lập tức, trong đầu tôi xuất hiện nhận xét: gã này đang nói những điều vô vị nhất, nhưng lại có khả năng quan sát người nghe với tất cả sự đam mê và vì vậy thu hút được mọi người. Và tôi bị thuyết phục rằng điều bạn nói không phải là tất cả, còn một yếu tố rất quan trọng chính là cách bạn nói.

Cách mở đầu hoàn hảo

Tôi thường gặp câu hỏi này và tôi trả lời họ bằng câu mà một nữ đồng nghiệp đã dành cho tôi. Dottie thường ở lại cơ quan làm việc thông trưa. Đôi khi, lúc rời cơ quan đi ra cửa hàng bánh sandwich, tôi hỏi Dottie: "Này Dottie, tớ có thể mang gì về cho bữa trưa của cậu nào?" Dottie thường rất sốt sắng và nói "Ồ, bất cứ món gì cũng được."

"Không, Dottie!" Tôi kêu lên.

"Hãy bảo tớ món cậu thích. Phó mát ăn với hămbơgơ? Xúc xích và nước sốt? Hay bơ, chuối thái và thịt hộp? Hãy chọn lấy thứ gì đi! Bất cứ món gì thật khó cho tớ."



Mặc dù đôi khi gây bực mình, câu trả lời của tôi theo hướng mở đối với một câu hỏi là: "Bất cứ cái gì" vì khi bạn nói bất cứ cái gì thì trong hầu hết các trường hợp thực sự có nghĩa là đồng ý – miễn là cách trả lời khiến người nghe thoải mái và cảm nhận được sự nồng nhiệt của người nói. Bạn khiến người khác thoải mái theo cách nào? Bằng việc thuyết phục rằng họ không phải bận tâm và rằng các bạn có nhiều điểm tương đồng. Khi làm được điều đó, bạn đã xóa được bức tường e ngại, ngờ vực và thiếu tin tưởng.

Những lời nhận xét vu vơ giúp tạo mối quan hệ

Samuel I. Hayakawa, một người Mỹ gốc Nhật, là hiệu trưởng một trường đại học, thượng nghị sĩ Hoa Kỳ và là nhà phân tích ngôn ngữ tài ba người gốc Nhật. Ông kể cho chúng tôi nghe câu chuyện dưới đây để chỉ ra giá trị của điều mà ông gọi là "những lời nhận xét vu vơ".

Đầu những năm 1943 – sau khi Trân Châu cảng bị tấn công và có những tin đồn về các gián điệp Nhật – Hayakawa phải đợi vài giờ trong một ga tàu điện ở Oshkosh, Wisconsin. Ông để ý thấy những người đợi trong sân ga đang nhìn ông với ánh mắt ngờ vực. Ông đoán là họ lo ngại trước sự có mặt của ông. Sau này ông viết: "Một cặp vợ chồng với một đứa con nhỏ nhìn tôi với ánh mắt khó chịu và thì thầm với nhau."

Vậy Hayakawa đã làm thế nào trong trường hợp này? Ông đã đưa ra những nhận xét vu vơ để làm yên lòng họ. Ông nói với người chồng rằng thật tệ khi tàu đến quá muộn trong một buổi tối giá lạnh như thế này. Người đàn ông đồng tình.

"Tôi tiếp tục câu chuyện", Hayakawa viết. "Tôi nhận xét rằng thật khó khăn khi mang theo con nhỏ trong mùa đông khi lịch trình tàu không chắc chắn. Lại một lần nữa người chồng nhất trí. Sau đó tôi hỏi tuổi đứa bé và nhận xét rằng đứa bé nhìn lớn và khoẻ mạnh hơn so với tuổi. Lại một lần nữa họ đồng ý và lần này họ mỉm cười. Căng thẳng đã được xua tan."

Sau hai hoặc ba câu nhận xét như vậy nữa, người đàn ông hỏi Hayakawa: "Tôi hy vọng anh không ngại khi tôi hỏi điều này, nhưng anh là người Nhật đúng không? Anh có cho rằng người Nhật có bất kỳ cơ hội nào giành chiến thắng trong cuộc chiến này?"

Hayakawa đáp lại: "Dự đoán của anh cũng giống của tôi. Tôi không biết nhiều hơn những gì tôi đọc trên báo. Nhưng cứ như cách tôi hình dung thì tôi không thể hiểu nổi làm thế nào mà Nhật giành chiến thắng trong khi



thiếu than, sắt và dầu… Liệu họ có phần trăm cơ may nào đánh bại một đất nước công nghiệp hoá hùng mạnh như Mỹ không.” Hayakawa tiếp tục: “Nhận xét của tôi vu vơ và cũng không mang nhiều thông tin. Hàng trăm bình luận viên trên đài… đang nói những điều tương tự trong những tuần đó. Nhưng chỉ vì nhận xét của tôi có vẻ như quen thuộc với những gì họ được nghe và được nói đúng lúc nên không có lý do gì để phản đối.”

Người đàn ông ngay lập tức đồng ý với nhận xét của tôi với dấu hiệu dường như là thoải mái hoàn toàn. “Tôi hy vọng những người thân của anh không ở đó trong khi cuộc chiến đang tiếp diễn.” Anh tiếp.

“Không, họ vẫn đang ở đó.” Hayakawa tâm sự. “Bố mẹ tôi và cả hai em gái nữa vẫn đang ở đó.”

“Thế anh có nhận được tin gì của họ không?” người đàn ông hỏi.

“Tôi cũng hi vọng nghe được chút tin tức của họ nhưng... ” Hayakawa không giấu diếm.

Cả người đàn ông và người vợ đều tỏ ra thông cảm. Còn nhiều điều đáng kể nữa trong cuộc nói chuyện đó nhưng nói chung kết quả là chỉ trong vòng 10 phút, họ đã mời Hayakawa – người mà ban đầu họ còn nghi ngờ là gián điệp Nhật Bản – thăm thành phố của họ một thời gian và dùng cơm chung với gia đình. Và tất cả những điều này có được là do học giả tài năng này làm chủ nghệ thuật nói chuyện phiếm về các vấn đề vu vơ và chung nhất.

Những người giỏi giao tiếp biết những lời giao tiếp đầu tiên dễ chịu và phù hợp, giống như trường hợp thượng nghị sĩ Hayakawa, là những lời vu vơ thậm chí là vô vị. Nhưng đó không phải những lời vô cảm. Hayakawa đã nói ý nghĩ của mình với sự chân thành, tha thiết.

Từ những câu nói vu vơ

Nếu không cần thiết, tất nhiên, hãy đưa ra những nhận xét thực tế. Nếu bạn nhận thấy người đối diện thể hiện sự thông minh hay hấp dẫn, hãy đồng điệu với điều đó. Cuộc trò chuyện khi đó sẽ diễn ra tự nhiên, hài hoà. Đừng vồ vập hay thể hiện ngay từ đầu. Phương châm căn bản trong những lời đầu tiên là hãy can đảm nói những điều quen thuộc. Vì hãy nhớ rằng người ta nắm bắt giọng điệu của bạn hơn là những lời bạn nói.

Bất cứ cái gì cũng được, trừ xúc xích gan nhé!



Chúng ta hãy quay trở lại chuyện Dottie bạn tôi. Đôi lúc khi tôi bước ra ngoài văn phòng, gãi đầu, gãi tai băn khoăn không biết nên mang cái gì về cho cô. Dottie sẽ gọi với theo "Bất cứ cái gì cũng được, trừ xúc xích gan nhé." Chỉ bấy nhiêu thôi. Cảm ơn, Dottie, đó là sự giúp đỡ. Và dưới đây là thủ thuật "Bất cứ cái gì trừ xúc xích gan" trong nghệ thuật nói chuyện phiếm. Bất cứ điều gì bạn nói đều chấp nhận được miễn không phải lời phàn nàn, dung tục và khó chịu. Nếu lời đầu tiên rời môi là lời phàn nàn thì không trách ai được nữa vì bạn tự tiết lộ mình là người hay phàn nàn. Tại sao ư? Chỉ vì phàn nàn là tất cả những gì người mới quen biết về bạn đến lúc đó. Bạn có thể từng là người lạc quan hạnh phúc nhất, nhưng bằng cách nào để người đối diện biết được điều đó? Nếu lời đầu tiên rời môi là lời phàn nàn thì bạn sẽ là người hay phàn nàn. Nếu lời đầu tiên của bạn là tục tĩu thì bạn là người dung tục. Nếu lời đầu tiên không thoải mái thì hẳn bạn sẽ là một người khó ưa. Thế nên hãy hỏi người mới gặp: họ đến từ đâu và làm thế nào mà họ quen biết với chủ bàn tiệc hay họ mua được ở đâu bộ đồ rất đẹp mà họ đang mặc – hay hãy hỏi những những điều vặt vãnh khác. Thủ thuật là hãy đưa ra câu hỏi tầm thường với tất cả lòng đam mê để có được sự bắt chuyện của người khác.

Thủ thuật #11: Nói những điều bình thường với đầy cảm xúc

Bạn lo lắng về những lời đầu tiên? Đừng sợ, vì 80% ấn tượng người nghe có được dù sao cũng không phụ thuộc vào lời bạn nói. Hầu hết những điều đầu tiên bạn nói đều ổn. Dù cho nội dung vô vị thế nào, thì một tâm trạng đồng cảm, thái độ tích cực và cách nói chuyện đầy cảm xúc sẽ khiến cho lời mở đầu của bạn thú vị hơn.

Bạn vẫn cảm thấy hơi run khi tiếp cận người lạ ư? Vậy hãy cùng tham gia thêm những trải nghiệm khác trên con đường đến đích giao tiếp thành công. Tôi sẽ dẫn các bạn lướt qua ba thủ thuật cơ bản nhất để giao tiếp với mọi người trong bàn tiệc – sau đó chúng ta cùng tìm hiểu thêm chín thủ thuật nữa để cuộc nói chuyện về những vấn đề nhỏ nhặt thu được kết quả to lớn.

12. Để người khác bắt chuyện với bạn

Những cuộc gặp gỡ cá nhân tại các hội nghị tiềm năng diễn ra không qua giới thiệu đã phát triển thành một thủ thuật khôn ngoan. Thủ thuật này



không yêu cầu bạn một kỹ năng đặc biệt nào mà chỉ cần bạn dũng cảm lựa chọn một chi tiết trang phục đơn giản nhưng bắt mắt gọi là "điểm hấp dẫn."

Vậy điểm hấp dẫn là gì? Đó là bất cứ cái gì bạn mặc hay mang thể hiện sự đặc biệt – một cái cặp tóc độc đáo; một cái ví cầm tay thú vị; một chiếc cà vạt lạ mắt; hay một cái mũ hài hước. "Điểm hấp dẫn" là bất cứ đồ vật nào thu hút được sự chú ý của người khác và khơi gợi họ tiếp cận bạn với câu hỏi "Này anh/chị, đó là cái gì vậy?" Điểm hấp dẫn có thể tế nhị hay mạnh mẽ như chính tính cách của bạn và phải phù hợp với hoàn cảnh.

Tôi hay đeo trên cổ một cặp mắt kính cũ. Thông thường, những người tò mò đến gần tôi và hỏi "Cái gì đặc biệt vậy?" Tôi giải thích rằng đó là chiếc kính cầm tay bà tôi để lại và điều đó tất nhiên dẫn tới cuộc trò chuyện xoay quanh các chủ đề: thích hay ghét đeo kính, thị lực người già, tình yêu và sự ra đi của những người bà, niềm say mê những trang sức cổ – bất cứ đề tài nào mà người ta muốn đề cập đến.

Có lẽ, vô tình bạn đã từng vận dụng kỹ năng này. Trong một cuộc họp, có phải bạn từng chú ý đến một ai đó mà bạn muốn bắt chuyện? Rồi bạn vắt óc nghĩ ra lý do hỏi chuyện. Mừng như vớ được của khi phát hiện ra rằng cô ấy hay anh ấy đang mang, mặc một cái gì đó rất lạ mắt, hoang dã hay tuyệt đẹp mà bạn có thể bình luận về nó.

Con đường từ điểm hấp dẫn đến tình yêu

Điểm hấp dẫn là sự hỗ trợ trong giao tiếp khi bạn muốn tìm kiếm thành công trong kinh doanh hay một mối quan hệ mới. Bạn tôi, Alexander dù đi bất cứ đâu cũng đeo theo chuỗi hạt Hy Lạp. Anh biết rõ rằng bất cứ người phụ nữ nào muốn nói chuyện với anh cũng sẽ tiến lại và nói " Đó là cái gì vậy?"

Bạn hãy suy nghĩ kỹ về điều đó. Hãy tưởng tượng rằng bạn đang trong một bữa tiệc. Một phụ nữ ở bên kia phòng phát hiện ra bạn và muốn nói chuyện với bạn nhưng cô ta lại nghĩ rằng "Ồ, quý ông thật hấp dẫn nhưng chao ôi, mình có thể nói gì nhỉ? Đơn giản là anh ấy không có điểm gì thật đặc biệt."

Hãy là người đi tìm điểm hấp dẫn

Bạn hãy luyện cho mình thành thạo trong nghiên cứu trang phục của những người bạn mong muốn tiếp cận. Tại sao không bày tỏ sự thích thú về chiếc khăn tay trong túi áo vest của một nhà kinh doanh lớn, chiếc ghim hoa trên



ngực áo người thiếu phụ giàu có, hay chiếc nhẫn trên ngón tay giám đốc một công ty bạn muốn về đầu quân?

Bạn gặp một khách hàng kếch xù có khả năng mua của bạn hàng trăm sản phẩm, người đó đang đeo một chiếc ghim ve áo nhỏ xíu của một câu lạc bộ gôn? Hãy mở đầu bằng câu "Xin lỗi, hơi tò mò nhưng tôi nhận thấy chiếc ghim vạt áo của ông rất hấp dẫn. Ông có phải là một tay gôn không? Tôi cũng vậy. Thế ông chơi loại nào?"

Danh thiếp và điểm hấp dẫn trong phong cách ăn mặc là những vũ khí hoà nhập tối quan trọng. Dù là lúc bạn đang đi thang máy, leo thang bộ, hay trên đường đến dự tiệc, hãy chắc chắn rằng bạn đã thể hiện điểm hấp dẫn trong trang phục để tất cả mọi người đều thấy.

Thủ thuật #12: Luôn luôn tạo điểm hấp dẫn trong trang phục

Dù đi đến bất cứ một cuộc hội họp đông người nào, hãy mang hay mặc một cái gì đó đặc biệt để tạo lý do tiếp cận cho đối tượng quan tâm, thích thú bạn. "Xin lỗi, hơi tò mò nhưng tôi nhận thấy món đồ của bạn thật hấp dẫn. Đó là cái gì vậy?"

Kỹ năng tiếp theo mà chúng ta sẽ cùng lướt qua bắt nguồn từ những chính trị gia vô cùng tài năng và kiên quyết; những người không bao giờ để sổng mất đối tượng có thể có ích cho các chiến dịch của họ. Tôi gọi đó là thủ thuật "Làm quen qua giới thiệu".

13. Làm quen qua giới thiệu

Giả sử bạn đã nghiên cứu kỹ đối tác kinh doanh quan trọng mà bạn muốn gặp. Bạn đã tìm kiếm điểm hấp dẫn từ đầu đến chân của anh ta nhưng không thu được kết quả khả quan. Nếu bạn suy nghĩ muốn tìm ra cái gì đó để bình luận, hãy dùng đến thủ thuật làm quen qua giới thiệu. Hãy làm giống như một chính trị gia kiên định, hãy đi đến người chủ bàn tiệc và nói "Quý bà/quý ông đằng kia trông thật thú vị. Cô hay anh ấy là ai vậy?" Rồi hãy nhờ người chủ bàn tiệc giới thiệu làm quen. Người chủ bàn tiệc sẽ rất hài lòng khi bạn thấy một trong những vị khách mời thật thú vị.

Tuy nhiên, nếu bạn không muốn kéo người chủ bàn tiệc ra xa các vị khách khác của mình, bạn vẫn phải thực hiện thủ thuật làm quen qua giới thiệu. Lần này đừng nhờ giới thiệu chính thức. Bạn chỉ cần biết vừa đủ thông tin



về vị khách đó qua người chủ bàn tiệc. Hãy tìm hiểu về nghề nghiệp, thú vui, sở thích của người ấy. Hãy cứ giả sử rằng người chủ bàn tiệc cho hay "Ồ, đó là Joe Smith. Tôi không rõ lắm về nghề nghiệp của anh ấy nhưng tôi biết anh ấy thích trượt tuyết." Aha, vậy là bạn vừa được đưa cho dụng cụ phá vỡ tảng băng khoảng cách cản trở việc làm quen. Bây giờ hãy xây dựng lời bắt chuyện làm quen. "Xin chào, ông là Joe Smith phải không? Susan vừa mới kể cho tôi biết ông là người trượt tuyết tuyệt vời?" Và bạn đạt được ý định ban đầu.

Thủ thuật #13: Làm quen qua giới thiệu

Đây là thủ thuật làm quen với mọi người hiệu quả nhất nhưng lại ít được sử dụng nhất (nếu không tính đến các chính trị gia). Bạn chỉ đơn giản nhờ người chủ bàn tiệc giới thiệu chính thức hay hỏi ông ta một số thông tin để giúp bạn ngay lập tức phá vỡ tảng băng khoảng cách khi làm quen.

Và bây giờ hãy đến với thủ thuật thứ ba trong nhóm ba mẹo nhỏ để làm quen với đối tượng bạn muốn.

14. Hòa nhập vào một nhóm người

Có phải người phụ nữ bạn vừa quyết định gặp mặt ăn mặc không có điểm hấp dẫn? Có phải bạn cũng không tìm được chủ bàn tiệc để nhờ giới thiệu? Vấn đề khó hơn là ở chỗ, cô ta đang trò chuyện say sưa trong một nhóm bạn. Bạn cho rằng thật vô vọng khi đi tìm người chủ bàn tiệc trong một không gian đông người như vậy đúng không? Bạn cũng không thể chỉ đơn giản nói "Xin chào, tôi nghĩ rằng tôi nên tham gia câu chuyện với mọi người."

Không gì có thể cản trở được một chính trị gia kiên quyết, người luôn sẵn một số thủ thuật kết thân. Trong trường hợp này anh ta sẽ dùng tới thủ thuật "nghe lén". Nghe lén tất nhiên gợi lên trong chúng ta hình ảnh về các hoạt động lén lút – như nghe trộm điện thoại, vụ Watergate, hay hình ảnh các gián điệp trong bóng tối. Thực ra nghe trộm có tiền lệ lịch sử từ các nhà chính trị cho nên ở một chừng mực nào đó thủ thuật này mặc nhiên xuất hiện trong đầu các chính trị gia.



Trong các bữa tiệc, bạn đứng gần một nhóm người mà bạn mong muốn nhập bọn. Khi đó hãy nghĩ đến một vài câu bạn có thể sử dụng như mũi nhọn để xâm nhập vào nhóm đối tượng. "Xin lỗi, dường như tôi nghe thấy các vị đang nói đến..." và sau đó tuỳ từng trường hợp cụ thể mà tiếp tục. Ví dụ như “Tôi nghe thấy các bạn đang thảo luận về Bermuda. Tháng tới tôi có chuyến đi đầu tiên đến đó. Các bạn có gợi ý gì không?”

Bây giờ thì bạn đã nằm trong cuộc trò chuyện và bạn có thể hướng lời bình luận theo ý mình.

Thủ thuật #14: Nghe lén

Bạn không tìm thấy điểm hấp dẫn trong trang phục của họ đúng không? Không có chủ bàn tiệc để giới thiệu làm quen chứ gì? Không sao! Chỉ cần nhẹ nhàng đi đến đám người bạn muốn hòa nhập và căng tai lắng nghe. Hãy nghĩ ra bất cứ lý do gì dù hời hợt nhất và xen vào cuộc trò chuyện với câu “Xin lỗi, tôi nghe thấy…” Họ sẽ bị sốc ư? Trong một vài giây. Họ sẽ vượt qua nó chứ? Trong chốc lát. Bạn có chắc sẽ nằm trong cuộc trò chuyện không? Nhất định là có!

Bây giờ chúng ta đã vượt qua được chặng đường đầu tiên khám phá thành phố nói chuyện phiếm để đi đến những cuộc giao tiếp có ý nghĩa.

15. Câu trả lời thú vị cho câu hỏi “Bạn từ đâu đến?”

Bạn chưa từng nghĩ tới cảnh đi dự một bữa tiệc mà không mang theo gì. Và tôi hy vọng bạn cũng không bao giờ tưởng tượng đến việc để cuộc hội thoại hoàn toàn trống rỗng mà không có sự chuẩn bị trước hai câu hỏi tất yếu “Bạn đến từ đâu?” và “Bạn làm nghề gì?”

Khi gặp phải những câu hỏi này, hầu hết mọi người đưa ra một cái tên địa điểm khô cứng hay một tên công việc gây nhàm chán. Rồi họ im bặt.

Bạn có mặt trong một hội nghị. Mọi người bạn gặp tất nhiên sẽ hỏi bạn câu hỏi “Quê bạn ở đâu?” Khi bạn thốt ra một địa danh nào đó không hơn không kém. “Ồ, tôi đến từ Muscatine, lowa” (hay Millinocket, Maine; Winnemucca, Nevada; hay bất cứ nơi nào mà họ không muốn nghe nhắc đến), bạn hy vọng nhận lại gì khác ngoài cái nhìn trống rỗng? Thậm chí nếu là công dân của những thành phố tương đối lớn như: Denver, Colorado, Detroit,



Michigan hay San Diego, California bạn cũng sẽ chỉ nhận được cái nhìn hờ hững từ người xung quanh trừ phi họ là những giáo sư lịch sử Mỹ. Họ phải nhanh chóng vắt óc suy nghĩ "Ta nên nói gì tiếp đây?" Khi tôi giới thiệu với mọi người là tôi đến từ thành phố New York, bạn hy vọng họ hỏi tôi điều gì? "Thế mới đây có quán bia nào thú vị không?"

Hãy giúp người khác đồng thời giúp chính mình. Đừng bao giờ trả lời chỉ bằng một câu cung cấp tên địa danh không hơn không kém đối với câu hỏi "Quê bạn ở đâu?" Hãy cho người tiếp chuyện chút thông tin để tiếp tục tán chuyện. Tất cả những gì bạn cần làm là nói thêm một hai câu về thành phố quê hương của mình – một vài điều thú vị, một vài sự quan sát dí dỏm để khơi gợi người hỏi tiếp tục cuộc trò chuyện.

Vài tháng trước đây, một hiệp hội thương mại mời tôi làm người diễn thuyết chính về liên kết và giúp mọi người trở thành những nhà giao tiếp tốt hơn. Chỉ đến trước khi bắt đầu bài phát biểu, tôi mới được giới thiệu với bà Devlin, người đứng đầu hiệp hội.

"Cô khoẻ chứ?" bà ta hỏi thăm.

"Bà cũng khoẻ chứ?" Tôi đáp lại. Rồi bà Devlin cười, hồi hộp chờ nghe kinh nghiệm giao tiếp của tôi. Tôi hỏi bà ấy quê ở đâu, bà ấy ném lại câu trả lời khô cứng "Columbus, Ohio" cho tôi trong khi tôi vô cùng trông đợi. Tôi phải nhanh chóng làm cho cuộc trò chuyện dễ chịu hơn. Tôi lục tìm trong đầu các phương án: "Columbus, Ohio à! Mình chưa từng đến đó. Chắc hẳn bà ấy biết rất nhiều về Colunbus? Mình biết có một người tên là Jeff ở Columbus. Anh ta là một diễn giả thành công sống ở đó. Nhưng Columbus là một hạt quá rộng để hỏi liệu bà ấy có biết một ai không… và chỉ có đứa trẻ mới chơi trò "Bạn có biết cái gì đó hay ai đó không?" Tôi lại nghĩ thành phố này đặt tên theo nhà thám hiểm Christopher Columbus… nhưng tôi không chắc lắm nên tốt hơn là tôi không nên nói chuyện theo hướng này. Bốn hay năm khả năng trôi qua đầu tôi nhưng tôi loại trừ tất cả vì hoặc là chúng đã quá rõ ràng, quá trẻ con hay quá xa chủ đề.

Thủ thuật #15: Tránh giới thiệu về quê hương chỉ bằng một cái tên

Bất cứ khi nào gặp phải câu hỏi tất yếu kiểu như "Quê bạn ở đâu?"không bao nên thách thức trí tưởng tượng của người khác với câu trả lời cộc lốc mỗi địa danh. Hãy tìm hiểu một số nội dung có liên



quan về thành phố quê hương của bạn mà đối tượng trò chuyện có thể bình luận. Rồi khi họ đáp lại sự khêu gợi của bạn bằng một câu nói thông minh, họ sẽ nghĩ rằng bạn thật sự là một người có khiếu giao tiếp.

Tôi nhận ra rằng một vài giây đã trôi qua và bà Kevlin vẫn đứng đó nhưng nụ cười dần biến mất. Bà ấy đang chờ đợi tôi (một chuyên gia, người sẽ lên lớp trong một tiếng trình bày bài giảng về nghệ thuật giao tiếp) tuôn ra vài từ thể hiện sự thông minh và dí dỏm.

"Ồ, Columbus." Tôi lầm bầm trong sự tuyệt vọng và quan sát thấy sự lo lắng trên nét mặt của bà ấy. Tôi đã không có được cuộc hội thoại thú vị về Columbus. Nhưng sau đó từ kinh nghiệm đáng nhớ trên, tôi đã tạo ra kỹ năng "Tránh giới thiệu về quê hương chỉ bằng một cái tên."

Dùng các loại mồi câu khác nhau

Ngư dân sử dụng các mồi câu khác nhau để câu các loại cá khác nhau. Và bạn rõ ràng cũng phải quăng ra những con mồi giao tiếp khác nhau để câu được mục tiêu giao tiếp đa dạng. Bạn nên hiểu người mình đang tiếp chuyện là loại người nào. Nếu ai đó trong một buổi triển lãm nghệ thuật hỏi tôi quê ở đâu, tôi có thể sẽ trả lời rằng "Thành phố Washington. Bạn biết đấy, thành phố quê hương tôi được quy hoạch bởi kiến trúc sư đã quy hoạch Paris". Câu trả lời đó có thể mở ra khả năng trò truyện về nghệ thuật quy hoạch thành phố của quê hương tôi, sự quy hoạch của những thành phố khác, du lịch châu Âu, và nhiều chủ đề liên quan.

Trong một bữa tiệc thân mật của những người độc thân, tôi lại lựa chọn một câu trả lời khác. "Tôi đến từ thành phố Washington. Lý do tôi rời đến đây là vì ở đó cứ bảy nữ mới có một nam." Bây giờ cuộc hội thoại có thể chuyển sang các chủ đề sung sướng hay đau khổ thực sự khi sống độc thân, thực trạng thiếu những người đàn ông hấp dẫn ở mọi nơi hay thậm chí là các khả năng tán tỉnh.

Vậy bạn lấy ở đâu ra nguyên liệu cho hội thoại? Hãy bắt đầu bằng việc gọi cho phòng thương mại hay một câu lạc bộ lịch sử của thành phố bạn. Hãy lên mạng tìm kiếm trang thông tin về thành phố mình hay chịu khó mở và đọc cuốn từ điển bách khoa cũ – đó là tất cả các nguồn kiến thức phong phú cho các cuộc trò chuyện thú vị trong tương lai. Hiểu biết kiến thức về lịch



sử, địa lý, một số kỹ năng trong kinh doanh hay vài mẩu chuyện vui để kích thích khiếu hài hước của bạn trong tương lai.

Hãy chuẩn bị vài lợi thế cho người hỏi, ngay cả khi bạn không biết gì về họ. Hãy nhớ rằng, như một người nổi tiếng từng nói "Không ai lắng nghe bạn nếu anh ta không ý thức được rằng sau bạn sẽ đến lượt anh ấy nói."

Sau kinh nghiệm đau đớn mà tôi có với địa danh Columbus, nhiều tháng sau, tôi tâm sự với Jeff, bạn tôi về sự cố trên. Anh ấy là một nhà diễn thuyết quê ở Columbus. Jeff giải thích rằng thực ra nhà anh ấy ở trong một phố nhỏ cách Columbus chỉ vài phút.

"Đó là thành phố gì Jeff?"

"Gahanna, Ohio. Theo tiếng Hebrew, Gahanna có nghĩa là địa ngục" anh cho hay. Rồi anh tiếp tục giải thích tại sao anh nghĩ rằng những nhà sử học Hebrew cổ là những người thật thông thái.

Cảm ơn Jeff, tôi biết anh sẽ không bao giờ đặt người nghe trước một địa danh trần trụi.

16. Nói gì khi được hỏi: "Bạn làm nghề gì vậy?"

Đấy là thử thách thứ ba và cũng là điều dễ đẩy bạn đến thất bại trong giao tiếp. Chắc chắn rằng người mới quen sẽ hỏi bạn: "Bạn làm nghề gì?" (Liệu hỏi những câu hỏi kiểu đó có phù hợp không? Chúng ta sẽ quay lại vấn đề hóc búa này sau.) Còn bây giờ, những mẹo nhỏ phòng thủ dưới đây sẽ giúp ích cho những phẩm chất giao tiếp tuyệt vời của bạn khi gặp phải những câu hỏi tất yếu trên.

Đầu tiên, hãy nhớ rằng giống như thủ thuật Tránh giới thiệu về quê hương chỉ bằng một cái tên, bạn cũng không nên đưa ra một câu trả lời cụt lủn đáp lại câu hỏi quá nghiêm túc của người tiếp chuyện. Người nói chuyện với bạn sẽ bị đẩy vào tình huống khó khăn khi bạn chỉ nói tên công việc của mình: "Thật ra tôi là một chuyên viên thống kê, kế toán viên, một nhà văn hay một nhà nghiên cứu vật lý." Hãy nói thêm gì đó để cô ấy hay anh ấy không cảm thấy giống như một người ngoại đạo khi phải hỏi "À, bạn thống kê, (kiểm toán, sáng tác, hay nghiên cứu) lĩnh vực cụ thể nào?"

Bạn là một luật sư. Đừng để những người dân thường cố gắng phải luận ra thực sự bạn làm những việc gì. Hãy cung cấp thêm thông tin về công việc



của bạn. Hãy kể cho người bạn tiếp chuyện câu chuyện nhỏ về công việc của bạn để họ có thể hiểu và bắt nhịp với nó. Ví dụ như bạn đang nói chuyện với một bà mẹ trẻ, hãy nói “Tôi là một luật sư. Công ty luật của tôi chuyên về luật lao động. Hiện tại tôi đang nhận một trường hợp một công ty đã sa thải một phụ nữ vì cô ấy đã tự ý kéo dài thời gian nghỉ sinh bởi vì nó rất cần thiết về mặt y học.” Một bà mẹ có thể liên hệ đến vấn đề này.

Bạn đang nói chuyện với chủ doanh nghiệp phải không? Hãy giới thiệu với ông ta rằng “Tôi là một luật sư. Công ty luật của tôi chuyên về luật lao động. Hiện tại tôi đang theo đuổi một trường hợp trong đó một bà chủ bị nhân viên của mình kiện vì đã hỏi những câu hỏi cá nhân trong cuộc phỏng vấn lúc nhân viên này xin việc.” Một người chủ kinh doanh có thể liên hệ đến nội dung này.

Những tình huống đáng tiếc

Tôi vẫn bị ám ảnh bởi những ký ức buồn khi tôi gặp phải những người chỉ giới thiệu nghề nghiệp thoáng qua và tôi thì cứng lưỡi không biết tiếp tục cuộc giao tiếp như thế nào. Có lần, trong bữa cơm tối, một người giới thiệu với tôi “Tôi là một nhà khoa học hạt nhân.” Câu đáp lại yếu ớt của tôi “Ồ, công việc đó chắc hẳn rất thú vị.” đã khiến trong mắt anh ta tôi chỉ là một người ngốc nghếch.

Một người ở phía khác giới thiệu “Tôi làm trong lĩnh vực mài mòn công nghiệp,” và rồi dừng lại đợi cho tôi bị ấn tượng. Câu “Ôi, trời ơi, ông chắc phải rất giỏi đánh giá về đặc điểm của chất liệu mới có thể làm trong lĩnh vực ấy” cũng không thể thoát ra khỏi cửa miệng. Cả ba chúng tôi ngồi trong im lặng suốt bữa ăn.

Chỉ vừa mới tháng trước, một người mới quen khoe “Tôi có kế hoạch đi dạy đạo Phật Tây Tạng tại trường Đại học Cộng đồng Truckee Meadows,” và rồi không nói gì thêm nữa. Tôi biết về Truckee Meadows còn ít hơn cả về đạo Phật Tây Tạng. Bất cứ khi nào người ta hỏi bạn làm nghề gì, bạn hãy cho họ cơ hội để nói tiếp được điều gì đó.

Thủ thuật #16: Tránh giới thiệu về nghề nghiệp cộc lốc

Khi gặp phải câu hỏi tất yếu “Bạn làm nghề gì vậy ?”, bạn nghĩ rằng câu trả lời “Tôi là một nhà kinh tế/ một nhà giáo dục/ hay một kỹ sư” – như vậy là có thể cung cấp đầy đủ thông tin tạo nên một cuộc hội thoại



tốt. Tuy nhiên, những người không phải là một nhà kinh tế, một nhà giáo dục hay một kỹ sư cũng có thể thường giới thiệu về nghề nghiệp của mình như vậy: “Tôi là một nhà cổ sinh học/ nhà tâm lý học/ người viết sách.”

Các bạn cần bổ sung lời giới thiệu. Các bạn hãy đưa ra một số nội dung thú vị về công việc của mình cho những người mới quen trò chuyện. Nếu không họ sẽ sớm chữa cháy cho sự im lặng của mình bằng việc chúi đầu vào đĩa thức ăn.

17. Để giới thiệu các vị khách với nhau

Kỹ năng giới thiệu của bạn rất quan trọng đối với những người mới gặp để giúp họ vượt qua những khoảnh khắc căng thẳng đầu tiên. “Susan, tôi muốn bạn gặp John Smith. John, đây là Susan Dones.” Nếu bạn giới thiệu như vậy, bạn hy vọng John và Susan sẽ nói gì?

“Smith? Có phải đánh vần là S-M-I-T-H phải không?”

“Ồ, Susan, một cái tên rất đẹp.”

Hãy quên điều đó đi. Bạn cũng không nên đổ lỗi cho Smith hay Susan vì những câu nói vụng về của họ. Lỗi nằm ở chính người giới thiệu hai người với nhau: chỉ giới thiệu mỗi tên của họ. Họ đã đứng ra giới thiệu hai người bạn nhưng lại không đưa ra chủ đề để hai người đó kết thân với nhau.

Những người giao tiếp thành công không nói nhiều nhưng họ không bao giờ để cuộc nói chuyện chấm dứt không như mong muốn. Họ đạt được điều này với thủ thuật “Tránh cách giới thiệu cộc lốc”. Khi họ giới thiệu ai đó với nhau, họ đã bảo đảm cho cuộc hội thoại bằng một sự bổ sung đơn giản: “Susan, tôi muốn bạn gặp John. John có một con tàu tuyệt vời mà mùa hè trước chúng tôi vừa có chuyến đi biển với nó. John, đây là Susan Smith. Susan là tổng biên tập của tạp chí Shoesring Gourmet (Tạp chí về ẩm thực).” Giới thiệu theo cách như vậy sẽ cho Susan cơ hội hỏi John có loại thuyền nào hay nhóm bạn đã đi đâu mùa hè trước. Nó cũng mở ra cho John cơ hội tâm sự về lòng yêu sáng tác hay nấu ăn. Cuộc trò chuyện có thể mở rộng ra các chủ đề du lịch nói chung, cuộc sống trên thuyền hay các kỳ nghỉ trước,



các món ăn, các quán ăn ưa thích, các kiểu ăn kiêng, các tạp chí, công việc biên tập v.v...

Nếu bạn không thoải mái khi đề cập đến công việc của ai đó trong lời giới thiệu, hãy đề cập đến sở thích hay thậm chí là tài năng của họ. Một ngày trong một cuộc hội họp, người chủ trì buổi gặp mặt giới thiệu với tôi một anh chàng tên là Gilbert. Cô ấy nói "Leil, tôi muốn bạn gặp Gilbert. Anh ấy có tài điêu khắc, từng làm ra những tác phẩm điêu khắc tuyệt đẹp."

Tôi đã ghi nhớ ngay rằng nói đến tài năng là cách rất đáng yêu để giới thiệu một ai đó và đem lại một cuộc trò chuyện tốt đẹp."

Thủ thuật #17: Tránh cách giới thiệu cộc lốc

Khi giới thiệu mọi người với nhau, tránh quăng ra một lưỡi câu không mồi và để mặc những người mới gặp ngại ngùng tìm kiếm chủ đề trò chuyện. Hãy mắc con mồi vào lưỡi câu hội thoại để lôi kéo họ vào chủ đề gì đó. Rồi bạn mới được quyền im lặng hay chuyển sang một cuộc giao tiếp khác.

Được trang bị với hai thủ thuật nâng cao cá tính, ba thủ thuật mở đầu câu chuyện, và ba mẹo nhỏ mở rộng chủ đề trò chuyện; giờ đã đến lúc chúng ta tiến lên nấc tiếp theo trên chiếc thang giao tiếp: tìm kiếm con đường tiến tới hội thoại có ý nghĩa hơn.

18. Hâm nóng cuộc trò chuyện đang nguội lạnh

Khi nói chuyện với ai đó, bạn biết không thể hỏi họ rằng: "Cuộc hội thoại đó tốt chứ?" Tuy nhiên, bạn lại băn khoăn về điều đó… và tất cả chúng ta đều như vậy. Với kỹ năng sau, bạn có thể giúp đầu óc mình được nghỉ ngơi. Bạn có thể hâm nóng cuộc trò chuyện với bất kỳ ai bằng cách tìm ra những chủ đề làm người nghe của bạn say mê.

Trở thành thám tử của ngôn từ

Dù cho manh mối có mỏng manh, khó nắm bắt thế nào, Sherlock Holmes cũng tự tin rằng sẽ sớm nhìn ra nó thông qua cặp kính phóng đại của mình. Giống như những thám tử luôn chính xác, những tài năng giao tiếp luôn nhận thức rằng dù mỏng manh khó nắm bắt thế nào nhưng rồi họ cũng



thành công trong việc tìm ra chủ đề nói chuyện phù hợp. Bằng cách nào? Bằng việc trở thành những thám tử ngôn từ.

Tôi có một người bạn vong niên, Nancy, làm trong một viện dưỡng lão. Nancy quan tâm sâu sắc đến những người già nhưng cô ấy thường phàn nàn với tôi rằng một số người bệnh của cô rất khó hiểu và ít nói. Cô thường than thở là rất khó khăn để hiểu họ. Ví như trường hợp một cụ già đặc biệt khó tính tên là Otis. Cụ Otis chưa bao giờ cởi mở với cô.

"Một ngày," Nancy thổ lộ "Ngay sau những trận mưa dữ dội tuần trước, chỉ để bắt chuyện, tôi nhận xét với bà Otis rằng tuần trước mưa thật dữ dội, bà có nghĩ thế không?" "Bà Otis lúc đó đã chặn họng tôi. " Bà ấy gắt gỏng rằng "Điều đó tốt cho cây cối đấy chứ." Tôi hỏi Nancy lúc ấy cô phản ứng như thế nào. "Tôi có thể nói gì ư? Rõ ràng là bà ấy đã chặn họng tôi."

"Thế có bao giờ bạn nghĩ đến việc hỏi bà Otis xem liệu bà ấy có thích cây cối không?"

"Cây cối?" Nancy ngạc nhiên.

"Ừ, hãy hỏi bà ấy về cây cối. Bà Otis đã nêu chủ đề đó lên mà."

Sau một hồi bị tôi thuyết phục, Nancy hứa sẽ hỏi bà già khó tính Otis xem bà có thích cây cối không. Ngày hôm sau, Nancy sửng sốt gọi cho tôi từ viện dưỡng lão và cho biết. "Leil, bạn có tưởng tượng nổi không? Không chỉ yêu cây, bà Otis còn kể với tôi rằng bà ấy đã kết hôn với một người làm vườn. Hôm nay tôi gặp phải một vấn đề khác với bà Otis. Tôi không thể làm bà ta dừng lại! Bà ấy cứ kể mãi về mảnh vườn của bà ấy, về chồng bà ấy…"

Những chuyên gia giao tiếp hàng đầu biết rằng các ý tưởng không phải tự nhiên mà có. Nếu bà Otis nghĩ đến việc trồng cây thì bà ấy chắc hẳn phải có mối quan hệ với việc đó. Hơn nữa, khi đề cập đến việc này nghĩa là một cách vô thức, bà ấy muốn nói chuyện về chủ đề đó. Giả sử, thay vì đáp lại nhận xét của Nancy về mưa rằng "Nó tốt cho cây trồng"; bà Otis lại nói "Con chó của tôi không thể ra ngoài vì mưa", Nancy có thể hỏi về con chó của bà ấy. Hoặc giả sử bà Otis lại cằn nhằn "Trời mưa làm chứng viêm khớp của tôi nặng hơn" thì các bạn có thể đoán được bà Otis muốn nói chuyện về chủ đề gì không?

Khi nói chuyện, bạn hãy giữ cho tâm hồn rộng mở và giống như một thám tử tài năng, bạn hãy lắng nghe và tìm ra chủ đề nói chuyện phù hợp. Hãy



luôn để ý đến bất kỳ điểm đặc biệt mà người nói chuyện đề cập: bất kỳ sự khác thường nào, sự lệch hướng, lệch chủ đề hay bất kỳ dẫn chứng nào về địa điểm, thời gian và con người khác. Hãy hỏi về những điều đó vì đó là đầu mối dẫn đến chủ đề mà người nói chuyện với bạn thực sự thích đề cập. Nếu hai người có chung một vài sở thích nào đó thì điều đó sẽ ngay lập tức nổi lên và họ sẽ tự nhiên nói về điểm chung đó. Ví dụ nếu một người có các sở thích chơi bóng chày (chơi chim và sưu tập tem) và người tiếp chuyện cũng có cùng sở thích đó, anh ấy hay cô ấy sẽ phấn khích "Ồ, bạn cũng là một tay bóng chày (hay một người chơi chim hay một nhà sưu tầm tem!"....

Và đây là một thủ thuật: Bạn không cần phải là một tay bóng chày, một người chơi chim hay một nhà sưu tầm tem và tỏ ra phấn khích, hồ hởi. Đơn giản là bạn chỉ cần là một "thám tử của ngôn từ". Khi bạn chỉ cần nhắc đến các sở thích đó như thể nó cũng rất kích thích bạn, điều đó cũng đủ kéo bạn vào một cuộc trò chuyện mà đối tượng rất mê. (Chủ đề cuộc nói chuyện này có thể khiến bạn không thể thoát ra được nhưng đó lại là chuyện khác.)

Thủ thuật #18: Trở thành thám tử của ngôn từ

Giống như một thám tử tài ba, hãy lắng nghe từng lời của người nói chuyện và tìm ra những đầu mối dẫn đến chủ đề ưa thích của anh ấy hay cô ấy. Manh mối có vẻ như rất mong manh, khó nắm bắt. Dù vậy, hãy cứ lao vào nó giống như một thám tử tài ba. Giống như Sherlock Holmes, bạn sẽ có được đầu mối để tìm ra chủ đề nói chuyện ưa thích của người khác.

Vì bạn vừa biết cách truyền lửa cho cuộc trò chuyện, chúng ta hãy cùng nhau nghiên cứu cách giữ nhiệt cho cuộc nói chuyện.

19. Chọn chủ đề để đối tượng say mê

Vài năm trước, tôi và một người bạn tham dự một bữa tiệc có rất nhiều người thú vị. Những người nói chuyện với chúng tôi dường như đều có cuộc sống tốt đẹp. Sau đó, nhận xét về bữa tiệc , tôi hỏi cô bạn: "Diane, trong số tất cả những người rất cuốn hút ở đó, bạn thấy thích nói chuyện với ai nhất?"

Không một chút do dự, cô bạn tôi trả lời "Ồ, đến bây giờ thì là Dan Smith."



“Dan Smith làm nghề gì?” Tôi tò mò hỏi.

“Tớ không chắc lắm” Diane cho biết.

“Anh ấy sống ở đâu?”

“Ừ, tớ cũng không biết” Diane đáp.

“Vậy sở thích của anh ấy là gì?”

“Thực ra chúng tớ đã không nói về sở thích của anh ấy.”

“Diane” tôi thực sự thắc mắc “Thế các cậu đã nói chuyện gì?”

“Ồ, tớ cho rằng bọn tớ chủ yếu nói về tớ.”

Tôi nghĩ Diane vừa gặp một người rất giỏi giao tiếp và tôi mong gặp anh ta.

Rồi mong muốn của tôi trở thành sự thật, vài tháng sau, tôi gặp Dan. Việc anh ta phớt lờ không kể gì về cuộc sống của mình đã khêu gợi tính tò mò trong tôi nên tôi hỏi anh ấy rất chi tiết về điều đó. Hoá ra Dan sống ở Paris, sở hữu một ngôi nhà gần bãi biển ở miền Nam, và là chủ nhân một căn nhà khác trên dãy Alps. Anh ấy đi vòng quanh thế giới sản xuất các chương trình về các kim tự tháp và tàn tích của cuộc sống cổ xưa- anh mê môn tàu lượn và là một thợ lặn không chuyên. Vậy anh chàng này có một cuộc sống hay một cái gì đó thú vị không?

Nhưng tại sao khi gặp Diane, Dan không kể gì về mình. Tôi cho Dan biết rằng Diane đã rất hài lòng khi gặp được anh trong bữa tiệc trước đó nhưng cô ấy cũng biết rất ít về cuộc sống của anh. Dan đơn giản giải thích rằng “À, khi tôi gặp ai đó, tôi sẽ biết nhiều hơn nếu tôi hỏi về cuộc sống của họ. Tôi luôn cố gắng chuyển sự quan tâm sang những người khác.” Những người thực sự tự tin thường làm vậy. Họ thấu hiểu rằng họ cần lắng nghe hơn nên bày tỏ. Rõ ràng theo cách đó, họ làm người nghe say mê.

Sử dụng kỹ năng bán hàng đẳng cấp

Một vài tháng trước đây, tại Hội nghị những chuyên gia thuyết trình, tôi có cuộc trò chuyện với một đồng nghiệp tên là Brian Tracy . Brian có một công việc tuyệt vời là đào tạo những người bán hàng đẳng cấp. Anh ấy nói với các học trò của mình về sự chú ý cao độ. Việc chú ý vào sản phẩm không đem lại hiệu quả bằng quan tâm đến khách hàng tiềm năng. Khi bạn chú ý đến



khách hàng, việc bán hàng sẽ được thực hiện tốt hơn. Nếu bạn là một người bán hàng, kỹ năng này đặc biệt quan trọng đối với bạn. Hãy chỉ hướng một phần sự chú ý vào việc giới thiệu sản phẩm, và dành phần lớn sự chú ý vào người mua. Khi đó công việc bán sản phẩm và bán sự chú ý của bạn sẽ tốt hơn.

Thủ thuật #19: Tận dụng khả năng tuyệt vời của sự chú ý

Khi bạn gặp ai đó, hãy hình dung có một sự chú ý khổng lồ đang hiện diện giữa hai người. Khi bạn lên tiếng, bạn đang thu hút sự chú ý. Khi một người khác lên tiếng, sự chú ý chuyển sang anh ấy. Nếu bạn truyền đủ sự chú ý sang anh ấy, người nói chuyện với bạn sẽ rất say mê và không ý thức được rằng bạn hầu như không nói một điều gì về mình. Nếu bạn càng thành công trong việc truyền sự chú ý của mình sang người khác, người nói chuyện càng thấy bạn thật thú vị.

20. Đánh trả quả bóng hội thoại

Nếu bạn thấy mình giống như người đang cố gắng vô ích thổi đống tro tàn của cuộc hội thoại thì dưới đây là một thủ thuật dễ hiểu làm bùng lên ngọn lửa ấy một lần nữa. Tôi gọi thủ thuật này là "Bắt chước như vẹt", duy trì cuộc nói chuyện chỉ đơn giản bằng cách lặp lại lời người đối thoại nói.

Bạn đã bao giờ đi quanh nhà trong khi trên vô tuyến đang có một trận tennis? Bạn nghe thấy tiếng quả tennis bay qua bay lại và và đập trên mặt sân. Nhưng rồi lần này bạn không nghe thấy âm thanh nữa. Có chuyện gì xảy ra vậy? Bạn ngay lập tức nhìn lên vô tuyến.

Trong hội thoại cũng vậy, quả bóng hội thoại được đưa đẩy qua lại. Đầu tiên bạn nói rồi người tiếp chuyện bạn nói… và cứ như vậy. Mỗi lần, thông qua những cái gật đầu nhất trí và những biểu cảm bằng âm thanh như "ừ", bạn cho người tiếp chuyện biết rằng quả bóng hội thoại đã được đánh đúng sang phần sân của bạn. Đó là tín hiệu "Tôi hiểu rồi". Những biểu cảm đó là nhịp điệu của hội thoại.

"Tôi nên nói gì tiếp đây?"

Hãy quay lại khoảnh khắc quen thuộc đáng sợ khi đến lượt bạn nói nhưng đầu óc bạn trống rỗng. Đừng hoang mang. Hãy lặp lại – hay bắt chước như



vẹt – hai đến ba từ cuối cùng mà người đối diện vừa nói bằng giọng điệu chia sẻ và hỏi han. Đó chính là động tác đánh trả quả bóng hội thoại về phía phần sân người tiếp chuyện với bạn.

Bạn tôi, Phil thỉnh thoảng đón tôi ở sân bay và tôi sau mỗi chuyến bay thường mệt đến nỗi ngồi lên xe là ngủ thiếp đi, biến Phil thành người không hơn gì một tài xế riêng.

Sau một chuyến bay đặc biệt mệt mỏi vài năm trước đây, tôi quăng túi hành lý của mình vào thùng đựng hành lý phía sau xe và ném mình vào ghế trước. Khi tôi đang mơ màng, Phil cho hay tối hôm trước anh ấy đi xem phim ở rạp. Thông thường chắc tôi sẽ lẩm bẩm gì đó rồi nhẹ nhàng đi vào giấc ngủ và không biết gì nữa. Tuy nhiên trong chuyến đi đó tôi vừa học được thủ thuật bắt trước như vẹt và háo hức áp dụng thử nó "Rạp chiếu phim?" Tôi hỏi lại với vẻ kinh ngạc.

"Đúng thế. Và đó là một bộ phim tuyệt vời," anh ấy đáp lại và cho rằng đây là những lời cuối cùng về chủ đề này sau đó tôi sẽ chìm vào giấc ngủ như thường lệ.

"Bộ phim tuyệt vời ư?" tôi hỏi lại như vẹt. Anh ấy kể "Đúng vậy. Đó là một bộ phim tuyệt vời của Stephen Sondheim tên là Sweeney Todd."

"Sweeney Todd à?" một lần nữa tôi hỏi lại. Bây giờ thì Phil rất hào hứng kể rằng nhạc phim tuyệt hay và cốt truyện ly kỳ không thể tin được…

"Cốt truyện ly kỳ?" Tôi lặp lại. Đó là tất cả những gì mà Phil cần. Tôi đang nửa thức nửa ngủ nhưng rất nhanh, câu chuyện của đạo diễn Sweeney đã làm tan cơn buồn ngủ của tôi. Thế là tôi trở nên tỉnh táo và hỏi lại một trong những cụm từ mà anh ấy vừa nhắc tới để hướng câu chuyện của anh ấy đi theo một lối khác.

"Anh nói rằng nhạc phim rất tuyệt phải không?"

Và điều đó thật hiệu quả. Trong suốt phần còn lại của chuyến đi bốn mươi lăm phút về nhà, Phil hát cho tôi nghe các bài hát trong bộ phim của Sweeney Todd – điều đó tốt hơn cho tình trạng nửa thức nửa ngủ của tôi lúc đó. Tôi chắc chắn rằng, Phil cảm thấy đây là cuộc trò chuyện thú vị nhất mà chúng tôi từng có. Và tất cả những gì tôi làm là nhắc lại một phần câu anh ấy nói.



Nhắc lại cũng là cách đem lại thuận lợi cho bạn

Nhắc lại như vẹt cũng là cách hiệu quả giúp nắm được tình cảm, tâm tư của người khác. Những người bán hàng tài năng sử dụng thủ thuật này để tiếp cận những cảm xúc tiêu cực mà khách hàng thường ít nói ra. Bạn tôi Paul, một người bán xe hơi cũ kể với tôi rằng mới đây anh ấy bán được một chiếc Lamborghini nhờ việc nhắc lại lời khách hàng.

Paul đang đi quanh bãi xe hơi với một khách hàng và vợ anh ta. Họ bảo Paul rằng họ quan tâm đến một "chiếc xe cá tính." Anh ấy dẫn họ xem những chiếc Chevy và Ford cá tính có trong bãi. Khi họ đang ngắm nghía một chiếc xe gia đình trông rất phong cách, Paul hỏi người chồng rằng anh ấy thấy chiếc xe này thế nào. "Ồ" người khách suy tư "Tôi không nghĩ chiếc xe này hợp với tôi." Thay vì giới thiệu cho khách hàng một chiếc xe khác, Paul nhắc lại giống như vẹt:

"Hợp với anh?" Giọng điệu của Paul khiến người khách hiểu rằng anh ấy cần giải thích thêm.

"Ồ, vâng" người khách đáp "Anh biết đấy, có thể tôi cần một chiếc trông thể thao hơn."

"Dáng thể thao hơn một chút ư?" Paul hỏi lại.

"Đúng vậy, những chiếc xe đằng kia trông có vẻ thể thao hơn đấy."

Việc nhắc lại như vẹt của Paul cũng đã giúp tìm ra chiếc xe cần giới thiệu cho khách hàng. Khi bọn họ tiến đến chiếc Lamborghini trong bãi xe, Paul để ý thấy ánh mắt người khách sáng lên. Và Paul đã hoàn thành một phi vụ bán hàng béo bở.

Thủ thuật #20: Bắt chước như vẹt

Hãy bắt chước loài vẹt, đơn giản bằng cách nhắc lại một vài lời mà người tiếp chuyện với bạn vừa nói. Hãy đánh quả bóng hội thoại trở lại phần sân người đối diện và sau đó tất cả những gì bạn cần làm là lắng nghe.

Bạn muốn ngừng nói để không rát họng ư? Vậy thì thủ thuật kế tiếp này sẽ giúp bạn khiến người tiếp chuyện với bạn cởi mở và dốc bầu tâm sự. Tất cả



những gì bạn phải làm là lắng nghe (hay thậm chí không chú ý mà người tiếp chuyện vẫn cảm thấy ăn ý khi nói chuyện với bạn.)

21. Hãy diễn lại đi!

Mọi ông bố đều mỉm cười khi đứa con mình vào giờ đi ngủ cứ nằng nặc đòi "Bố ơi, bố kể cho con nghe lại chuyện ba chú lợn con đi" (hoặc chuyện hoàng tử khiêu vũ hay chuyện bố và mẹ gặp nhau). Ông bố biết rằng con rất thích thú với câu chuyện đã từng được nghe và muốn được nghe đi nghe lại.

Đứa trẻ đã khơi nguồn cho thủ thuật dưới đây – thủ thuật "Diễn lại đi". Thủ thuật này phục vụ hai mục đích. Nó khiến người nói chuyện với bạn có cảm giác giống như một ông bố hạnh phúc và đó là cách tuyệt vời để hâm nóng lại cuộc hội thoại đang mất lửa.

Một lần, tôi làm việc trên tàu với các sỹ quan Italia và hầu hết hành khách người Mỹ. Mỗi tuần các sĩ quan này được mời tham gia một bữa tiệc rượu của thuyền trưởng. Sau khi thuyền trưởng khai mạc bữa tiệc bằng thứ tiếng Anh rất lôi cuốn, các sĩ quan nhóm lại với nhau nói chuyện bằng tiếng Italia. Do đó, những gì các hành khách Mỹ hiểu về nước Italia qua bữa tiệc chỉ dừng lại ở món mỳ ống, món xúc xích Ý và piza.

Với tư cách là người chịu trách nhiệm chính, tôi thường cố gắng hết sức để các sỹ quan hoà nhập với hành khách. Cách làm không tinh tế lắm của tôi là túm lấy tay các sỹ quan và kéo họ đến với đám hành khách đang mỉm cười trông đợi theo đúng nghĩa đen. Sau vài lần chứng kiến sự gượng gạo của bữa tiệc, tôi đâm ra sợ các bữa tiệc rượu hàng tuần của thuyền trưởng.

Một buổi tối, khi đang ngủ trong khoang tàu của mình, tôi thức giấc bởi thuyền lắc lư rất mạnh. Tôi lắng nghe và thấy rằng máy không hoạt động. Một dấu hiệu cho thấy có điều gì đó không ổn. Qua lớp sương mù dầy đặc, tôi lờ mờ nhìn thấy có một con tàu khác cách chúng tôi không đến một dặm. Chừng năm hay sáu sĩ quan đang nắm chặt lấy tay vịn bảo vệ bên mạn phải tàu và nhoài người xuống phía dưới. Sáng hôm sau, tôi mới biết trọn vẹn câu chuyện. Một người lao động làm việc trên tàu chở hàng khác. Trong khi anh ấy đang khoan một lỗ trên trụ xilanh máy thì bị một mẩu kim loại nhọn bắn vào mắt phải. Vì tàu chở hàng không có bác sĩ nên một tín hiệu khẩn cấp đã được phát đi. Con tàu của chúng tôi tiến đến cứu hộ và người thuỷ thủ ôm chặt một bên mắt chảy máu được đưa xuống tàu cứu hộ và sang tàu



chúng tôi. Bác sĩ của tàu chúng tôi, Rossi đã lấy được mảnh kim loại ra khỏi mắt người thuỷ thủ và cứu được thị lực của anh ấy.

Hãy kể cho họ nghe về....

Trở lại với bữa tiệc rượu tiếp theo của thuyền trưởng thuyền chúng tôi. Lại một lần nữa tôi phải đối mặt với những thách thức tương tự khi muốn các sĩ quan hoà nhập và nói chuyện phiếm với hành khách. Lần này tôi kéo bác sĩ đến đám hành khách gần nhất đang cười đùa và giới thiệu anh ấy với mọi người. Rồi tôi kể "Chỉ tuần trước thôi, bác sĩ Rossi đã cứu được thị lực cho một thuỷ thủ trên tàu khác sau một vụ cứu hộ lúc nửa đêm rất ấn tượng." Và mấy lời đó giống như cây đũa phù thuỷ. Trước sự ngạc nhiên của tôi, cuộc trò chuyện diễn ra như thể là bác sĩ Rossi vừa được tặng chiếc lưỡi của các thiên thần. Cách nói tiếng Anh của anh ấy vốn cộc lốc vậy mà lúc đó anh ấy thể hiện một giọng điệu hùng biện với trọng âm nặng. Anh ấy thuật lại chi tiết, đầy đủ câu chuyện cho đám khán giả đang vây quanh anh ngày một đông nghe. Tôi rời đám hành khách mà bác sĩ Rossi đang nói chuyện say sưa để kéo một sĩ quan khác đến với nhóm hành khách khác.

Tôi túm lấy cánh tay người thuyền trưởng, kéo anh ấy đến một đám đông đang tươi cười chào đón và tôi gợi ý "Thuyền trưởng Cafiero, tại sao anh không kể cho những bạn đây nghe về vụ cứu hộ lúc nửa đêm rất ấn tượng tuần trước?" Như thể Cafiero vừa được trả lại lưỡi và anh ấy bắt đầu lên tiếng và cứ thế trò chuyện với mọi người.

Khi đó, đã đến lúc quay lại kéo bác sĩ ra khỏi đám hành khách đầu tiên và đưa anh ấy đến nhóm hành khách khác. Cuộc hội thoại lần hai này thậm chí diễn ra thành công hơn. Anh ấy vui vẻ bắt đầu bài nói chuyện của mình cho đám hành khách thứ hai nghe. Các bữa tiệc rượu của thuyền trưởng sau đó diễn ra dễ chịu hơn với tôi. Các sĩ quan thích kể lại những câu chuyện anh hùng của họ cho những người mới gặp trong các chuyến đi. Vấn đề duy nhất tôi nhận thấy là các câu chuyện họ kể dài hơn và trau chuốt hơn qua mỗi lần kể. Tôi phải điều chỉnh thời gian để quay lại đưa họ đi nói chuyện với đám thính giả khác.

Hãy diễn lại đi!

"Diễn lại đi!" là câu mà khán giả thường hô khi họ muốn nghe một ca sĩ hay một vũ công hoặc nghệ sỹ ngâm thơ biểu diễn lại và trong trường hợp của tôi là việc các sĩ quan kể những câu chuyện khác. Diễn lại đi! là thủ thuật



bạn có thể sử dụng để yêu cầu nghe lại một câu chuyện từ phía khách hàng, những người tuyển dụng tiềm năng hay những mối quen biết có giá trị. Trong khi hai người các bạn đang trò chuyện với một nhóm người, hãy quay sang bạn mình và gợi ý “John, tôi cá rằng mọi người rất thích nghe kể về lần cậu bắt được con cá vược nặng 13,5kg ấy.” Anh ấy hay cô ấy tất nhiên sẽ làm ra vẻ ngại ngần. Hãy năn nỉ. Hẳn trong thâm tâm họ sẽ thích kể câu chuyện đó. Chỉ những người làm đám đông yêu thích mới được yêu cầu diễn lại!

Tuy nhiên, bạn cần chắc chắn rằng câu chuyện mà bạn yêu cầu là câu chuyện trong đó hình ảnh của người kể chuyện hiện lên đẹp nhất. Không ai muốn kể lại chuyện họ bị mất đồ, tông xe, đập phá quán bar hay là một đêm trong tù. Hãy chắc chắn câu chuyện mà bạn yêu cầu kể lại là một câu chuyện tích cực trong đó người kể truyện hiện ra trong vai trò một người chiến thắng chứ không phải là một anh hề.

Thủ thuật #21: Diễn lại đi!

Những âm thanh êm ái ngọt ngào nhất mà một nghệ sĩ có thể nghe thấy từ những tràng pháo tay là “Diễn lại! diễn lại! Chúng ta hãy cùng nghe lại!” Những âm thanh ngọt ngào nhất mà người đối thoại với bạn có thể nghe từ bạn khi bạn đang nói chuyện với một nhóm người là “Hãy kể cho mọi người nghe về…”

Bất cứ khi nào bạn tham dự một bữa tiệc hay một hội nghị với ai đó quan trọng đối với bạn, hãy nhớ đến một số câu chuyện anh ấy hay cô ấy đã kể cho bạn. Hãy chọn một câu chuyện thích hợp mà đám đông sẽ thích thú và thể hiện sự quan tâm bằng cách yêu cầu kể lại.

Thủ thuật này trong lần đầu tiên sử dụng sẽ gây ấn tượng mạnh với bạn như ánh chớp hạnh phúc. Khi người kể chuyện kể một câu chuyện dài và chán ngắt, bạn chỉ đơn giản nhón chân bước đi và để sự buồn chán vây quanh người kể chuyện. (Dĩ nhiên, có thể bạn của bạn sẽ không bao giờ kể bất cứ điều gì cho bạn nữa, nhưng chuyện đó không liên quan gì đến chương này!)

22. “Tốt phô ra, xấu xa đậy lại”



Thông thường, khi gặp ai đó mà mình yêu mến, người ta có khuynh hướng chia sẻ những điều bí mật, tiết lộ sự riêng tư hay tâm sự nhiều chuyện khác nữa để tạo sự đồng cảm. Thổ lộ những tật thời niên thiếu như đái dầm, nghiến răng, mút ngón tay – hay kể chuyện bạn chịu đựng các bệnh bướu cổ, bệnh gút như thế nào – bạn cho là điều đó khiến nhiều người quan tâm đến bạn hơn chăng?

Đôi khi điều đó xảy ra. Nghiên cứu chỉ ra rằng nếu ai đó thành đạt hơn bạn tiết lộ chuyện họ hứng chịu thất bại như thế nào sẽ giúp đem lại cho bạn cảm giác gần gũi hơn. Nếu bạn là một ngôi sao và muốn kết bạn với fan hâm mộ, bạn hãy tự tin kể với họ về thời gian thất nghiệp không một xu dính túi. Nhưng nếu bạn không phải là một ngôi sao, tốt hơn hãy chọn cách thức an toàn, hãy giữ kín những chuyện riêng tư.

Mọi người chưa đủ hiểu bạn để xem xét nhược điểm của bạn trong bối cảnh phù hợp. Sau khi mối quan hệ đã phát triển đến một mức độ nào đó, hãy kể cho bạn mới của mình rằng bạn đã lập gia đình ba lần hay khi còn là một đứa trẻ, bạn đã hai lần bị bắt vì trộm vặt trong cửa hàng và bạn từng bị loại khi nộp đơn xin làm một công việc hấp dẫn. Điều đó không phải là chuyện lớn. Và điều đó cùng lắm có thể bị xem như vết đen trong một cuộc đời bạn hay khiến họ nghĩ rằng bạn có một đời tư ấn tượng. Nhưng tiết lộ điều đó quá sớm trong mối quan hệ mới thì sẽ khiến người ta tự hỏi "Điều gì sẽ đến nữa đây? Chắc anh ta còn đang giấu diếm điều gì khác nữa?" Những người bạn mới của bạn không thể biết được rằng lời thú nhận của bạn là một sự tiết lộ với dụng ý tích cực.

Thủ thuật #22: Nhấn mạnh tính tích cực

Lần đầu tiên gặp ai đó, bạn hãy giữ kín những điều bí mật. Sau này, khi mối quan hệ phát triển đến một mức độ nhất định, bạn và người bạn tốt bụng mới quen của bạn có thể kể cho nhau nghe những chuyện đó và cùng cười nói thoải mái. Nhưng bây giờ là lúc như người xưa nói "tốt phô ra, xấu xa đậy lại."

Trong phần này, bạn đã tìm thấy các phương pháp chủ động nói chuyện với mọi người và nghệ thuật chuyện phiếm. Phần tiếp theo sẽ cho các bạn những trải nghiệm về cả những phương pháp chủ động lẫn thủ thuật phòng



ngự để bạn luôn có thể mỉm cười ngay cả khi bạn không hiểu người ta đang nói về chuyện gì.

23. Tạo ra những điều thú vị cho cuộc trò chuyện

Bạn đã đôi lần nghe thấy ai đó than vãn “Tôi không thể đi dự tiệc, tôi không có cái gì để mặc.” Và có lẽ bạn cũng từng nghe người khác than vãn “Tôi không thể đi dự tiệc, tôi chẳng có gì để nói”?

Khi bạn đến dự một buổi gặp mặt với khả năng kết giao lớn, tự nhiên bạn phải chuẩn bị quần áo giày tất phù hợp. Bạn chuẩn bị đầu tóc, sắp xếp lại đống card rồi khởi hành.

Đợi một chút. Hình như bạn quên một thứ. Đó là nội dung trò chuyện phù hợp để nâng cao hình ảnh của bạn. Có phải bạn sẽ nói bất cứ điều gì xuất hiện trong đầu – hay bạn không nói gì – lúc đó? Bạn không nên mặc bộ đồ đầu tiên vớ được trong một căn buồng tối tăm. Tương tự như vậy, bạn cũng không nên phó mặc nội dung trò chuyện cho những ý tưởng đầu tiên khi bạn đứng trước những gương mặt tươi cười chờ đợi. Tất nhiên, bạn sẽ trò chuyện theo khả năng tự nhiên vốn có nhưng ít nhất hãy chuẩn bị đề phòng trường hợp bạn không có cảm hứng. Cách hay nhất để đảm bảo sự thích nghi cao trong hội thoại là lắng nghe tin tức trước khi đi dự tiệc. Những gì đang diễn ra trên thế giới ngay lúc đó – tất cả các vụ hoả hoạn, lũ lụt hay tai nạn máy bay, các chính quyền bất ổn; sự đổ vỡ thị trường tài chính – đó đều là những nội dung trò chuyện tuyệt vời dù bạn sẽ gặp gỡ ai đi chăng nữa.

Tôi học thủ thuật này từ một phụ nữ. Đó là doanh nhân, diễn giả, chuyên gia tư vấn, chuyên gia bán hàng Sidney Biddle Barrows, người được mệnh danh là Mayfower Madam (Quý bà Hoa tháng năm) và là một trong những người thông minh nhất trong lĩnh vực của mình. Để thực hiện bài viết cho tạp chí, tôi đã có buổi phỏng vấn nhân vật xuất sắc này.

Sidney kể rằng tất cả các nữ nhân viên của cô ấy được hướng dẫn cập nhật tin tức hàng ngày để có thể giao tiếp tốt với khách hàng. Đây không chỉ là ý muốn chủ quan của Sidney. Phản hồi từ khách hàng cho thấy các nhân viên nữ dành khoảng 60% thời gian làm việc để tán gẫu và chỉ dành khoảng 40% thời gian để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Vì vậy nhà điều hành này đã hướng dẫn các nhân viên nữ của mình đọc báo hàng ngày đồng thời lắng nghe tin tức trên đài trước khi đến một cuộc hẹn. Sidney cho hay, khi bắt đầu quy tắc này, công việc kinh doanh của cô ấy tiến triển rất nhanh. Phản



ánh của khách hàng cho thấy họ đều hết sức hài lòng về các nhân viên nữ dưới quyền của cô. Nữ doanh nhân tài giỏi, cô Barrows luôn nỗ lực để thoả mãn ở mức cao nhất các nhu cầu của khách hàng.

Thủ Thuật #23: Tin tức mới nhất...Đừng rời nhà mà không có chúng

Việc cuối cùng nên chuẩn bị trước khi đi dự tiệc – thậm chí sau khi bạn đã soi gương ngắm vuốt lần cuối – là mở bản tin trên đài phát thanh hay lướt qua một tờ báo. Bất kỳ thông tin nào về sự kiện diễn ra hôm nay cũng là chủ đề nói chuyện tốt. Biết nhiều tin tức thời sự cũng là cách phòng ngự hiệu quả giúp ích cho bạn trong những tình huống khó khăn như khi ai đó hỏi bạn về những chuyện mà mọi người đang thảo luận. Những tình huống éo le như trên cũng không phải không có trong những buổi gặp gỡ, đặc biệt khi người đối diện thuộc típ người thích hỏi chuyện.

Các bạn đã sẵn sàng cho một buổi giao tiếp quan trọng chưa? Hãy cùng đi tiếp nhé!



PHẦN 3. ĐỂ GIAO TIẾP ĐẦY UY LỰC

Khi hai con hổ gầm ghè nhau trong một khoảng đất trống, chúng chăm chú quan sát đối thủ. Chúng đứng như hóa đá. Chúng mặc nhiên tính rằng "Khi sự quan sát chuyển thành tiếng gầm – chuyển sang sự cào xé – rồi vồ thì kẻ nào chiến thắng? Ai trong chúng ta sẽ có bản năng sinh tồn mạnh hơn?"

Loài người không cư xử như loài cọp. Con người bắt đầu quá trình giao tiếp bằng việc quan sát và bắt chuyện với nhau. Nhưng trong giới kinh doanh, khi nói những câu đại loại như "Bạn khoẻ không?" "Xin chào," giống như những con hổ, họ mặc nhiên và đồng thời đánh giá sức mạnh của nhau.

Những người này đang xem xét kỹ năng giao tiếp của người khác. Những con người trong giới kinh doanh biết rằng 85% thành công trong cuộc sống có liên quan trực tiếp đến kỹ năng giao tiếp.

Theo kết quả nghiên cứu mới đây của Cục Điều tra Dân số Mỹ – các ông chủ thường tuyển dụng những người xin việc có kỹ năng giao tiếp tốt và biết cư xử, có kinh nghiệm và được đào tạo. Nhưng họ hiểu rằng kỹ năng giao tiếp giúp con người tiến đến đỉnh cao của thành công. Vì vậy, bằng sự quan sát nhau cẩn trọng trong những tình huống giao tiếp thông thường, người ta nhanh chóng xác định đâu là nhân vật tầm cỡ trong giới kinh doanh.

Không mất nhiều thời gian để nhận ra đâu là nhân vật quan trọng. Chỉ một câu nói hớ hênh, một lời nhận xét thiếu nhạy cảm, là người ta có thể đánh giá bạn là người chuyên nghiệp và có đẳng cấp hay không. Một cử chỉ ngu ngốc có thể khiến bạn bị bật ra khỏi những thang bậc thăng tiến trong xã hội.

Các thủ thuật trong phần này nhằm đảm bảo bạn có những cư xử phù hợp, tránh xảy ra điều đáng tiếc trên. Các thủ thuật giao tiếp này sẽ giúp bạn bắt đầu hành trình tiến tới đỉnh cao của bất cứ nấc thang thăng tiến nào.

24. Đừng hỏi "Bạn làm nghề gì?"

Để đánh giá đối phương, mọi người thường hỏi ngay câu đầu tiên "Anh làm nghề gì?" rồi dừng lại ở đó với vẻ đắc ý: "Mình sẽ đánh giá được anh ta sau khi anh ta trả lời".



Những người thành đạt không bao giờ hỏi trực tiếp “Bạn làm nghề gì?” Những người giỏi giao tiếp biết rằng người đó còn có nhiều thứ đáng quan tâm hơn chuyện nghề nghiệp của họ là gì nhiều.

Tránh được những câu hỏi kiểu như trên cũng cho thấy họ là những người rất nhạy cảm. Ngày nay với việc nhiều tập đoàn, nhiều công ty thu nhỏ hay điều chỉnh về quy mô, cắt giảm nhân sự, việc hỏi thẳng thừng về nghề nghiệp có thể khiến cho đối tượng tiếp chuyện không thoải mái. Những câu hỏi như vậy không chỉ không thoải mái đối với những người đang tìm việc. Tôi có một vài người bạn rất thành đạt trong công việc nhưng rất ghét phải trả lời những câu hỏi như “Anh làm nghề gì?”

Thêm vào đó, hàng triệu phụ nữ tài năng và thành đạt đã lựa chọn dành cuộc sống cho gia đình và con cái. Khi ai đó đặt một câu hỏi nghề nghiệp thiếu tinh tế với họ, họ sẽ cảm thấy mặc cảm. Câu hỏi khiếm nhã dường như hạ thấp giá trị của sự tận tâm mà họ dành cho gia đình. Dù sao đi nữa, những người phụ nữ đó cũng sợ phải trả lời “Tôi chỉ là một người nội trợ.”

Những người thành đạt thường tránh hỏi “Bạn làm nghề gì?” vì một lý do khác nữa: Họ e rằng câu hỏi đó khiến người nghe nghĩ rằng họ muốn gia nhập vào một nhóm người nhiều tham vọng. Lợi ích cuối cùng khi tránh hỏi câu “Anh làm nghề gì?” là nó khiến người khác không đề phòng. Nó thuyết phục người khác tin rằng bạn muốn kết bạn với họ vì chính con người họ chứ không phải vì bất cứ lý do thô thiển nào khác.

Thủ thuật #24: Đừng hỏi “Bạn làm nghề gì?”

Dấu hiệu chắc chắn rõ ràng của một nhân vật quan trọng là tránh không hỏi “Bạn làm nghề gì?” Tất nhiên, bạn cần tìm hiểu điều này nhưng không phải với bốn từ thô lỗ trên vì nó sẽ khiến bạn mang hình ảnh một người giao tiếp thiếu tế nhị, một tên cơ hội, một người đào mỏ hoặc chỉ là một kẻ tầng lớp dưới.

Cách thức khéo léo để tìm hiểu nghề nghiệp của người đối thoại

Vậy làm cách nào để biết ai đó làm nghề gì? (Tôi nghĩ rằng bạn nên tránh cách hỏi trực tiếp.) Bạn chỉ cần đơn giản áp dụng câu hỏi sau: “Bạn dùng phần lớn thời gian của mình làm gì?” Câu hỏi: “Bạn dùng phần lớn thời gian của mình làm gì?” là cách thức lịch sự giúp những người làm nghề khám



nghiệm tử thi, người thu thuế hay một người vừa mất việc không bị mắc kẹt vào thế khó xử. Đó cũng là cách mà qua đó bạn có thể thấy được vẻ đẹp bên trong của cô ấy hay anh ấy.

Bây giờ hãy giả dụ rằng bạn vừa làm quen với một vài người thực sự muốn tâm sự về nghề nghiệp của họ. Việc hỏi “Bạn dùng phần lớn thời gian của mình làm gì?” cũng mở ra cánh cửa cho những người tham công tiếc việc tuôn ra câu “Tôi chỉ dành phần lớn thời gian để làm việc.” Đó tất nhiên là lời mời gọi tiếp tục hỏi chi tiết. (Rồi họ sẽ tâm sự mãi về công việc.) Nhưng cách diễn đạt mới như trên cũng cho phép những người nằm giữa nhóm nghiện việc và nhóm thích nhàn rỗi được quyền lựa chọn có kể về công việc của mình hay không. Cuối cùng, việc dùng câu hỏi “Bạn dùng phần lớn thời gian của mình làm gì?” thay cho cách hỏi “Anh làm nghề gì?” sẽ giúp bạn trở thành người giỏi giao tiếp.

25. Khi người khác hỏi “Bạn làm nghề gì?”

Hiện nay, 99% số người bạn gặp tất nhiên sẽ hỏi bạn câu: “Bạn làm nghề gì?”

Những người giao tiếp thành công, những người luôn nhận thức rõ rằng bất kỳ ai mới gặp đều có thể hỏi như vậy luôn chuẩn bị đầy đủ cho trường hợp trên. Nhiều người có bản sơ yếu lý lịch viết sẵn để tìm việc. Họ đánh máy nội dung cẩn thận sau đó in ra thành những bản đẹp và gửi cho tất cả những nhà tuyển dụng có nhiều triển vọng. Bản sơ yếu lý lịch liệt kê những vị trí trước đây, thời gian làm việc và trình độ học vấn. Thông thường, họ bị loại. Tại sao ư? Chỉ vì những nhà tuyển dụng không tìm thấy đủ những thông tin cần thiết trong sơ yếu lý lịch; những thông tin có liên quan trực tiếp đến những phẩm chất của người mà doanh nghiệp của họ đang tìm kiếm.

Những lao động làm việc trong các liên doanh lớn tuy nhiên có những hồ sơ thông tin về toàn bộ kinh nghiệm công tác lưu trong máy tính cá nhân. Khi nộp hồ sơ xin việc, họ cắt dán những dữ liệu thông tin cần thiết, in ra và có những bản sơ yếu lý lịch trông rất mới mẻ.

Bạn tôi, Roberto thất nghiệp năm ngoái. Anh ấy nộp hồ sơ xin vào hai vị trí: quản lý bán hàng của một công ty kem và trưởng ban hoạch định chiến lược cho một chuỗi cửa hàng bán thức ăn nhanh.



Anh ấy tiến hành các nghiên cứu toàn diện và biết rằng công ty kem đang gặp khó khăn trong việc bán sản phẩm còn chuỗi cửa hàng cung cấp thức ăn nhanh có tham vọng muốn vươn lên quy mô toàn cầu.

Vậy anh ấy nộp hai nơi hai bộ hồ sơ giống nhau chăng? Tất nhiên là không. Bản sơ yếu lý lịch của anh ấy cũng không xa rời những thông tin nền trung thực. Tuy nhiên, đối với công ty kem, anh ấy nhấn mạnh kinh nghiệm của mình: giúp một công ty nhỏ phục hồi bằng việc gia tăng gấp đôi doanh số bán hàng trong ba năm. Đối với chuỗi cửa hàng bán thức ăn nhanh, anh ấy nêu bật kinh nghiệm làm việc gặt hái được trong thời gian công tác tại châu Âu và những hiểu biết về thị trường thế giới. Cả hai công ty đều chấp nhận hồ sơ của Roberto. Lúc này, anh lái hai công ty cạnh tranh theo hướng có lợi cho mình. Anh đi đến mỗi doanh nghiệp và nói rằng anh mong muốn làm việc tại đó nhưng một doanh nghiệp khác đề nghị anh ấy mức lương cao hơn hay nhiều quyền lợi hơn. Hai doanh nghiệp bắt đầu cạnh tranh nhau để lôi kéo được Roberto. Cuối cùng, anh lựa chọn chuỗi cửa hàng bán đồ ăn nhanh với mức lương cao gần gấp đôi mức mà họ đưa ra ban đầu.

Để tận dụng tốt mọi cơ hội, hãy cá tính hoá bản sơ yếu lý lịch của bạn với càng nhiều sự quan tâm đến từng trường hợp cụ thể càng tốt. Thay vì có một câu trả lời duy nhất cho câu hỏi thường gặp “Bạn làm nghề gì?”, hãy chuẩn bị một tá hay nhiều câu trả lời khác nhau dành cho những đối tượng hỏi khác nhau. Để tạo điều kiện thuận lợi nhất trong các mối quan hệ, khi người tiếp chuyện hỏi công việc của bạn là gì, hãy trình bày vắn tắt và rõ ràng nhất sơ yếu lý lịch chuẩn bị trước. Trước khi bộc bạch điều đó, hãy cân nhắc xem người hỏi quan tâm đến khía cạnh nào của bạn và công việc của bạn.

“Đây là điều tôi có thể giúp ích cho bạn...”

Những người bán hàng đỉnh cao luôn hiểu rằng khi nói với những khách hàng tiềm năng, họ nên mở ra các câu chuyện xoay quanh những báo cáo về lợi ích. Trong các cuộc gặp không hẹn trước, thay vì giới thiệu “Xin chào, tên tôi là Brian Tracy. Tôi là chuyên gia đào tạo nhân viên bán hàng,” anh nói “Xin chào. Tôi là Brian Tracy của Viện Phát triển Nhân lực. Các bạn có thích một phương pháp đã được chứng minh có thể gia tăng doanh số bán hàng từ 20% đến 30% trong 12 tháng tiếp theo?” Đó là tuyên bố lợi ích của anh ấy. Anh nhấn mạnh những lợi ích cụ thể mà dịch vụ đào tạo của anh sẽ cung cấp cho khách hàng.



Chuyên gia tạo mẫu tóc của tôi, Gloria luôn thực hiện những tuyên bố siêu lợi ích với những người mà cô ấy gặp. Đó là lý do tại sao cô có nhiều khách hàng. Khi tôi gặp Gloria tại một hội nghị, cô cho biết là mình chuyên tạo rất nhiều kiểu tóc cho các nữ doanh nhân. Cô có nhiều khách hàng lựa chọn những kiểu tóc hợp với công việc mà cũng có thể nhanh chóng chuyển sang phong cách nữ tính hợp với các tình huống xã hội. "Chà, mình cũng thế" tôi tự nhủ và chỉ vào kiểu tóc đang buông xoã của mình. Tôi hỏi cô danh thiếp và cô trở thành chuyên gia tạo mẫu tóc cho tôi.

Rồi vài tháng sau, tôi tình cờ gặp lại Gloria. Tôi nghe thấy cuộc nói chuyện phiếm của cô với một phụ nữ tóc xám rất phong cách khác trong một bữa tiệc đứng. Gloria nói "Tiệm chúng tôi chuyên nhuộm các loại tóc màu xám tuyệt vời." Đó là tin mới đối với tôi! Tôi chưa từng nhìn thấy một kiểu đầu màu xám trong salon của cô ấy.

Khi tôi rời bàn tiệc, Gloria đang ở ngoài bãi cỏ nói chuyện sôi nổi với cô con gái của chủ nhà. "Ồ đúng rồi," cô ấy nói "cô chuyên về những kiểu tóc thực sự bốc lửa và mốt nhất."

Giống như Gloria, chuyên gia tạo mẫu tóc, hãy suy nghĩ nhanh trước khi trả lời câu hỏi mà bạn biết trước "Bạn làm nghề gì?" Khi gặp câu hỏi như thế, tránh trả lời người khác bằng một câu cộc lốc. Nếu trong đầu bạn xuất hiện những mối liên hệ công việc, hãy tự hỏi "Kinh nghiệm nghề nghiệp của mình có thể có lợi cho cuộc sống của đối tượng trò chuyện như thế nào?" Dưới đây là danh mục một số nghề nghiệp bạn có thể nhìn thấy lợi ích khá rõ ràng: đại lý bất động sản, nhà hoạch định tài chính, huấn luyện viên võ thuật, bác sĩ phẫu thuật thẩm mỹ, chuyên gia tạo mẫu tóc.

Người công tác trong bất cứ lĩnh vực nghề nghiệp nào kể trên cũng nên nói về lợi ích mà công việc của mình sẽ đem lại cho mọi người. (Mọi nghề nghiệp đều có lợi ích, nếu không, bạn đã không được trả công để làm điều đó.) Lời khuyên cho những ai làm các nghề này là đừng giới thiệu: "Tôi kinh doanh bất động sản", hãy nói "Tôi giúp mọi người tìm được căn nhà phù hợp với mình." Đừng giới thiệu "Tôi là nhà hoạch định tài chính" mà hãy nói "Tôi giúp mọi người lên kế hoạch tài chính trong tương lai." Đừng giới thiệu "Tôi là huấn luyện viên võ thuật," hãy nói "Tôi giúp mọi người tự vệ bằng việc dạy họ võ thuật." Đừng giới thiệu "Tôi là bác sĩ phẫu thuật thẩm mỹ" hãy nói "Tôi giúp mọi người chỉnh hình lại khuôn mặt biến dạng sau tai nạn." Đừng giới thiệu "Tôi là chuyên gia tạo mẫu tóc", hãy nói "Tôi giúp những phụ nữ tìm thấy phong cách tóc phù hợp với khuôn mặt của mình".



Việc kể về các lợi ích do công việc của mình đem lại trong những bản tóm tắt lý lịch ngắn gọn có giúp nó dễ nhớ và gần gũi với đời sống không? Thậm chí nếu những người mới quen biết không thể sử dụng dịch vụ của bạn, lần tới khi anh ấy hoặc cô ấy gặp ai đó trong khu vực sống hay làm việc muốn hoạch định tài chính trong tương lai, nghĩ đến chuyện tự bảo vệ mình, xem xét phẫu thuật thẩm mỹ hoặc cần một kiểu tóc mới, ai sẽ xuất hiện trong đầu cô ấy hoặc anh ấy. Chắc chắn không phải là những người mà họ chỉ biết đến qua tên nghề nghiệp mà là những người thành công trong giao tiếp, người đã vẽ được các hình ảnh về việc giúp đỡ những người có nhu cầu.

Bản sơ yếu lý lịch vắn tắt về đời tư

Thông tin cá nhân vắn tắt cũng có tác dụng trong những tình huống ngoài kinh doanh. Vì những người mới quen sẽ luôn hỏi bạn về cuộc sống riêng tư nên hãy chuẩn bị sẵn một vài câu trả lời thú vị. Khi gặp những người bạn tiềm năng hay một người bạn yêu mến, hãy đưa ra những thông tin cá nhân trong đó bạn hiện ra là một người thú vị. Hãy lãng mạn hoá cuộc sống của bạn để khiến nó trở nên thú vị và cá tính.

Thủ thuật #25: Bản sơ yếu lý lịch vắn tắt

Giống như những người tìm việc hàng đầu thường chuẩn bị những bản lý lịch viết tay rất trang trọng, hãy đa dạng hoá cách trình bày những câu chuyện thật về đời sống của bạn, hãy lựa chọn những biến thể phù hợp cho mỗi người nghe. Trước khi đáp lại câu hỏi “Bạn làm nghề gì?” hãy tự hỏi mình “Đâu là những lợi ích mà đối tượng trò chuyện này có thể có trong câu trả lời của mình? Liệu anh ấy có thể giao công việc cho mình? Liệu anh ấy có mua sản phẩm của mình không? Hay thuê mình? Cưới em mình? Trở thành bạn thân của mình?” Dù đi đâu, bạn cũng hãy mang theo một bản lý lịch tóm tắt của mình với những thông tin đã chuẩn bị kỹ lưỡng từ trước.

26. Sở hữu vốn ngôn từ phong phú

Con người có vốn từ vựng phong phú để có thể giao tiếp linh hoạt và thông minh. Người nào có vốn từ vựng phong phú sẽ xin việc dễ dàng hơn, thăng tiến nhanh hơn và được mọi người lắng nghe nhiều hơn. Chính vì lẽ đó mà



những người thành công trong cuộc sống thường rất hoạt ngôn trong giao tiếp. Những từ ngữ qua cách nói duyên dáng của họ khiến cho cuộc trò chuyện trở nên thú vị hơn – những từ ngữ đó thật phù hợp. Khi chúng ta quan tâm tới việc phải chọn cà vạt hay áo sơmi cho phù hợp thì những người thành công trong cuộc sống cũng chọn những từ ngữ để làm cho tính cách và phẩm chất của họ có thể hài hòa với nhau.

Có một tin tức sẽ khiến bạn sửng sốt, đó là sự khác nhau giữa một vốn từ ngữ được đánh giá cao và một vốn từ ngữ thông thường chỉ vào khoảng 50 từ mà thôi. Bạn không cần quá nhiều để có thể giống như một người thành công trong cuộc sống. Chỉ cần vài chục từ ngữ bóng bẩy văn hoa cũng sẽ gây ấn tượng với mọi người rằng bạn là một con người có trí tuệ độc đáo và sáng tạo. Để có được vốn ngôn ngữ dồi dào như vậy không có gì khó cả. Bạn cũng chẳng cần phải miệt mài nghiên cứu những quyển sách từ vựng hay nghe những cuốn băng ghi âm những lời thuyết giảng hoa mỹ. Tất cả những điều bạn cần làm là hãy nghĩ về những từ ngữ quen thuộc được sử dụng hàng ngày, ví dụ như thông minh, tốt, đẹp hay tốt bụng. Sau đó, tra trong từ điển chuyên ngành hay từ điển đồng nghĩa những từ thông dụng ấy. Hãy kiểm tra lại danh sách dài những từ có thể dùng để thay thế chúng. Ví dụ nếu bạn muốn thay thế từ thông minh, bạn có thể sử dụng hàng tá những từ đồng nghĩa khác. Một vài từ thật giàu mầu sắc và giàu giá trị biểu cảm như khôn ngoan, tháo vát, khéo léo và rất nhiều từ khác nữa. Liệt kê danh sách và phát âm to, rõ ràng từng từ. Những từ ngữ nào phù hợp với tính cách của bạn? Ướm thử chúng như thử quần áo vậy để xem xem chiếc nào khiến bạn cảm thấy thoải mái khi mặc. Chọn một số từ ưa dùng và luyện tập với một giọng điệu to, rõ ràng cho đến khi nó trở thành vốn từ tự nhiên của bạn. Lần sau nếu bạn muốn khen ai đó thông minh, hãy nói “ Ồ, bạn khôn khéo thật đấy”, “Thật khéo léo” hoặc có thể là “Cậu thật sắc sảo.”

Dành riêng cho các quý ông

Phụ nữ luôn dành hàng giờ trước gương để chỉnh trang nhan sắc. Khi tôi còn học cao đẳng, trước mỗi cuộc hẹn hò, tôi phải mất gần 15 phút để tự sửa sang. Và nhiều năm sau đó, thời gian dành cho trang điểm cứ tăng dần lên vài phút một và giờ đây tôi phải mất cả tiếng đồng hồ để ngắm vuốt mỗi khi hẹn gặp ai đó. Thử nghĩ xem, khi vợ bạn bước xuống cầu thang và ăn mặc đẹp cho bữa ăn tối ở nhà hàng hay khi đón một cô gái nào đó đi ăn tối, bạn sẽ nói gì? Liệu những người phụ nữ của chúng ta sẽ cảm thấy gì nhỉ?



Anh bạn Gary của tôi là một chàng trai tốt bụng thường đưa tôi đi ăn tối. Tôi quen anh 12 năm về trước, và tôi chẳng thể nào quên lần đầu tiên anh ta đứng trước thềm nhà đợi tôi cùng đi ăn tối. Anh ấy nói: "Leil à, trông em thật tuyệt." Tôi rất thích cách nói như vậy của Gary. Một vài tháng sau, cũng chính tại trước thềm nhà tôi anh ấy lại nói: "Leil à, trông em thật tuyệt" Một câu y chang như lần trước. Đã 12 năm trôi qua kể từ khi tôi và anh ấy là bạn của nhau. Cứ hai tháng một lần, chúng tôi lại gặp nhau và những lần như thế anh ấy vẫn khen tôi với câu lặp đi lặp lại: "Leil à, trông em thật tuyệt" (Tôi thầm nghĩ một buổi tối nào đó chúng tôi lại đi ăn tối, tôi sẽ nói chuyện này với anh ấy. Tôi thề rằng nếu tôi xuất hiện trong một cái áo ngủ, mặt đắp mặt nạ thì anh ấy cũng sẽ lại nói "Leil à, trông em thật tuyệt" cho mà xem.)

Trong suốt bài thuyết trình của tôi, để giúp cánh đàn ông tránh khỏi sai lầm tương tự như của Gary, tôi yêu cầu tất cả nam giới trong hội trường hãy nghĩ đến một từ nào đó đồng nghĩa với xinh đẹp hoặc tuyệt vời. Sau đó tôi chọn ra một vài cặp nam nữ và yêu cầu họ từng cặp một hãy tưởng tượng như người kia là chồng của mình. Cô ấy vừa bước từ cầu thang xuống và đã sẵn sàng cùng đi ăn tối với bạn. Tôi yêu cầu các ông chồng nắm tay và khen ngợi vợ mình như sau:

Một người nói: "Darla à, trông em thật duyên dáng."

Tất cả phụ nữ trong phòng xôn xao lên.

Một người đàn ông khác cầm tay người phụ nữ của mình rồi nói: "Darla à, trông em thật lộng lẫy."

"Ồ", những phụ nữ trong phòng tỏ ta ngây ngất.

Người đàn ông thứ ba nắm tay người phụ nữ của mình rồi nói: "Darla à, em đẹp mê hồn."

Lần này, những phụ nữ trong phòng muốn ngất xỉu. Hãy chú ý! Ngôn từ rất có tác dụng đối với phái nữ đấy.

Những lời khuyên cho cả hai giới

Giả sử bạn đang dự một bữa tiệc tuyệt vời, đừng bao giờ khen chủ nhân của bữa tiệc ấy rằng nó thật đặc sắc. Ai cũng nói vậy cả rồi. Hãy nói với họ rằng bữa tiệc hôm nay thật hoành tráng, tráng lệ, đặc biệt. Ôm chủ nhân bữa tiệc và nói đây quả là khoảng thời gian đầy ý nghĩa, đáng nhớ, thật tuyệt vời.



Một vài lần đầu bạn nói ra những từ như tuyệt vời có thể khiến bạn cảm thấy không được tự nhiên cho lắm. Song bạn không hề có vướng mắc gì với những từ những từ ngữ bóng bẩy đó cả. Xem nào, từ tuyệt vời chẳng nhiều âm tiết như thật đặc sắc. Cả hai đều chẳng khó phát âm như nhau. Vốn từ vựng phụ thuộc vào sự quen dùng. Sử dụng những từ ngữ ưa dùng mới của bạn một vài lần cũng chỉ giống như việc bạn đang thử một đôi giày mới vậy, bạn sẽ cảm thấy rất thoải mái khi dùng những từ ngữ mới hoa mỹ này.

Thủ thuật #26: Cuốn từ điển từ đồng nghĩa của bạn

Hãy tra cứu trong từ điển từ đồng nghĩa những từ thông dụng bạn dùng hàng ngày. Sau đó, giống như xỏ chân vào đôi giày mới, hãy ướm thử những từ đó xem liệu nó có phù hợp với bạn hay không. Nếu bạn thích chúng, hãy dùng chúng để thay thế lâu dài cho những từ bạn thường dùng hàng ngày. Nên nhớ rằng, chỉ cần 50 từ thôi cũng đủ để làm nên sự khác biệt giữa một người có vốn ngôn ngữ phong phú, sáng tạo và một người có vốn ngôn ngữ ở mức trung bình. Hãy thay thế mỗi ngày một từ. Chỉ sau hai tháng, bạn sẽ trở nên cực kỳ linh hoạt trong khi sử dụng ngôn ngữ.

27. Kiên nhẫn lắng nghe

Loài hổ thường đi săn mồi với hổ, sư tử ẩn nấp cùng sư tử, mèo con kiếm ăn quanh quẩn với đám mèo con. Những điểm tương đồng sinh ra sự thu hút lẫn nhau. Tuy nhiên, trong xã hội loài người, mỗi cá nhân đều giữ một bí mật. Khi bạn không muốn để lộ những bí mật của mình hay để mặc người khác tự khám phá, điều đó sẽ càng tạo sức hút.

Bất cứ khi nào một ai đó đề cập đến một kinh nghiệm hay mối quan tâm chung nào đó, thay vì nhảy bổ vào cướp lời họ, “Tôi cũng đã từng làm việc ấy rồi” hay “Tôi biết hết cả rồi”, hãy để người khác thỏa thích nói về vấn đề đó. Hãy để cô ấy tiếp tục kể lể về những câu lạc bộ trong thành phố trước khi bạn nói rằng mình cũng đã từng đến những nơi đó. Hãy để anh ta tiếp tục phân tích cú đánh của tay gôn Arnold Palmer trước khi bạn bắt đầu so sánh cú đánh mà anh ta kể với những tay gôn cừ khôi khác như Greg, Jack, Tiger và Arnie. Hãy để cô ấy kể lể chuỗi thành tích thắng trận môn tennis



của mình trước khi bạn vô tình nói về thứ hạng của mình trong bảng xếp hạng của Liên đoàn quần vợt Mỹ.

Một vài năm trước, tôi có một cuộc trò chuyện với người mới quen rằng tôi rất thích môn trượt tuyết. Anh chăm chú lắng nghe khi tôi kể chi tiết về những nơi mình đã từng đến để trượt tuyết. Tôi kể say sưa về những khu nghỉ mát, phân tích cặn kẽ những điều kiện khác nhau dành cho môn trượt tuyết cũng như bàn luận về đặc điểm hay loại tuyết nhân tạo và tự nhiên. Tôi độc thoại mãi cho đến khi chợt nhận ra và hỏi người mình mới quen rằng anh ấy có thích môn trượt tuyết hay không. Anh ấy trả lời tôi, "Vâng, tôi đang có một căn hộ ở vùng Aspen". Trời ơi! Nếu anh ấy chen lời tôi và kể cho tôi nghe về nơi đó trước khi tôi kể lể với anh ta rằng mình rất thích môn trượt tuyết thì chắc hẳn tôi đã rất ấn tượng về anh ấy. Tuy nhiên, tựu trung lại thì việc đợi khi cuộc trò chuyện kết thúc rồi mới khám phá ra rằng người bạn của mình cũng rất thích môn trượt tuyết đến nỗi mua hẳn một căn hộ để có chỗ trú chân mỗi lần đi trượt tuyết đã để lại trong tôi ấn tượng khó phai về người bạn mới của mình. Tôi gọi thủ thuật này là Tôi cũng vậy.

Bất cứ khi nào ai đó đề cập đến một hoạt động, sở thích hay mối quan tâm nào đó, hãy để họ thoải mái kể lể về chuyện của họ, rồi khi thời điểm thích hợp đến, bạn hãy đề cập rằng mình cũng cùng chung sở thích đó với họ.

Ồ, chắc hẳn tôi đã làm phiền bạn?

Tôi đã chờ đợi hàng tuần liền để có cơ hội thử nghiệm thủ thuật mà mình vừa mới phát hiện ra. Cuối cùng giây phút thử nghiệm nó đã đến trong một cuộc hẹn. Một người bạn mới quen bắt đầu kể lể với tôi về chuyến thăm thủ đô Washington gần đây của cô ấy (cô không biết rằng đó chính là nơi tôi sinh ra và lớn lên). Cô kể cho tôi nghe về Tòa nhà Quốc hội, đài tưởng niệm cố tổng thống Washington, trung tâm Kennedy và cô ấy cùng chồng đã cùng nhau đạp xe quanh công viên Rock Creek như thế nào. (Trong chốc lát, tôi suýt quên mất là mình đang cố gắng giữ im lặng để thử nghiệm thủ thuật mới của mình. Tôi đang thực sự say sưa nghe cô ấy kể chuyện.) Tôi hỏi cô đã ở những đâu, có đặt chân đến thăm những vùng ngoại ô của bang Maryland hay Virginia không. Cảm thấy vui khi tôi tỏ ra quan tâm đến chuyến du lịch, cô ấy nói: "Dường như bạn biết rất nhiều về thủ đô Washington thì phải" Tôi đáp lại: "Đúng rồi, đó là quê tôi mà, nhưng lâu lắm rồi tôi không về thăm quê." Cô ấy mừng quýnh cả lên "Quê cậu à? Sao cậu không kể với mình từ trước, chắc là mình đã làm cậu chán lắm phải không?". Tôi đáp: "Ồ không sao đâu, tôi rất thích nghe câu chuyện về



chuyến du lịch của cậu, chỉ sợ rằng khi nói ra thì sẽ làm gián đoạn câu chuyện của cậu thôi." Nụ cười thoải mái tự nhiên của cô làm tôi chắc rằng tôi đã chiếm được tình cảm của một người bạn mới.

Khi ai đó bắt đầu kể cho bạn nghe về một việc gì đó anh ta làm, một chuyến du lịch của cô ta, một câu lạc bộ mà anh ta là thành viên, một mối quan tâm nào đó, bạn hãy im lặng. Hãy để họ kể lể, bộc bạch về bản thân. Thư giãn và tận hưởng những câu chuyện đó đồng thời ngầm tìm hiểu xem thái độ người đó vui đến đâu khi họ khám phá ra rằng bạn cũng cùng chung sở thích với họ. Và khi thời cơ đã chín muồi, hãy cho họ biết rằng giữa hai người có những điểm tương đồng. Nên nhớ rằng bạn phải đề cập đến cảm nhận của mình khi nghe anh ấy/ cô ấy kể về những sở thích chung giữa hai người.

Thủ thuật #27: “Tôi cũng vậy"

Bất cứ khi nào bạn có điểm gì đó tương đồng với một ai đó, càng trì hoãn việc nói ra điều đó bao nhiêu, bạn càng làm cho anh ấy hay cô ấy cảm động hoặc ấn tượng về bạn bấy nhiêu. Bạn xuất hiện như một con người đầy tự tin chứ không phải như một người lúc nào cũng vội vàng, hấp tấp.

Tuy nhiên, đừng trì hoãn quá lâu để thổ lộ rằng bạn và họ có cùng chung sở thích nào đó, nếu không dường như bạn đang tỏ ra xảo quyệt.

28. Trở thành người được tôn trọng và yêu mến

Những người thành đạt biết một từ có ba âm tiết chứa đựng một sức mạnh để thu hút sự chú ý của mọi người. Đó là từ Bạn.

Tại sao từ bạn lại có sức mạnh như vậy? Bởi vì khi chúng ta còn nhỏ, chúng ta nghĩ mình là trung tâm của vũ trụ. Chẳng có gì đáng kể ngoài TÔI. Còn những cái bóng khác quanh chúng ta (mà sau này chúng ta biết là người khác) đang tồn tại chỉ vì những gì họ có thể làm cho chúng ta. Khi bản thân chúng ta là những đứa trẻ nhỏ luôn coi mình là trung tâm, thì bộ não của chúng ta luôn biến tất cả mọi hành động, mọi lời nói thành “Nó có ảnh hưởng như thế nào đối với TÔI?”



Những người thành đạt biết rằng chúng ta không thay đổi chút nào. Những người trưởng thành luôn ngụy trang tính trung tâm của mình dưới mặt nạ văn minh và lịch sự. Nhưng bộ não của con người ấy ngay lập tức, theo bản năng và không thể khác sẽ biến tất cả mọi thứ thành một điều “Nó có ảnh hưởng gì đối với TÔI”.

Giả sử bạn là một quý ông, bạn muốn hỏi Jill, một đồng nghiệp của mình là cô ấy có muốn cùng ăn bữa tối với bạn không. Vì vậy bạn nói với cô ấy “Có một nhà hàng Ấn Độ mới và ngon trong thành phố. Cậu có muốn cùng mình đến đó dùng bữa tối không?”

Trước khi trả lời, Jill sẽ nghĩ thầm. Từ “ngon”ở đây ý anh ta ám chỉ là thức ăn hay khung cảnh ở đó hay là cả hai nhỉ?” Dòng suy nghĩ tiếp tục, “Kiểu Ấn Độ, mình không dám chắc. Anh ấy nói nó ngon. Nhưng liệu mình có thích nó không?”. Trong khi suy nghĩ, Jill lưỡng lự. Bạn có lẽ đã để cô ấy phải lưỡng lự, và sự vui vẻ trong cuộc hội thoại biến mất.

Thay vì thế, giả sử bạn nói với cô ấy, “Jill,cậu sẽ thực sự thích nhà hàng Ấn Độ mới này. Cậu có muốn cùng mình đến đó tối nay không?” Chuyển cách nói theo lối này, bạn đã hoàn toàn ngầm trả lời cho các câu hỏi mà Jill băn khoăn và cô ấy sẽ có xu hướng đưa ra cho bạn câu trả lời “vâng” rất nhanh.

Những nhà tâm lý học cho rằng mọi người đều có khuynh hướng tự nhiên bị hút về những gì mang lại niềm vui và tránh khỏi những gì gây đau đớn, buồn phiền. Với nhiều người, suy nghĩ khiến họ khó chịu.

Vì vậy những người thành đạt (khi họ mong muốn kiểm soát, truyền cảm hứng, được yêu thương, bán gì cho ai, hoặc mời ai đi ăn tối) luôn làm hộ những suy nghĩ đó cho đối tượng giao tiếp. Họ sẽ chuyển tải mọi thứ theo thuật ngữ của người khác bằng cách mở đầu các câu bằng một từ có ba âm tiết nhỏ bé nhưng đầy sức mạnh – bạn. Vì vậy tôi gọi thủ thuật này là “Phương thức giao tiếp hướng đối tượng”.

Phương thức giao tiếp hướng đối tượng

Đặt từ bạn đầu tiên, bạn sẽ nhận được những lời phúc đáp tốt nhất, đặc biệt khi bạn đang cần thái độ thiện chí, bởi vì nó tác động vào sự kiêu hãnh của người được hỏi. Giả sử bạn muốn có một kỳ nghỉ cuối tuần dài. Bạn quyết định hỏi người chủ là liệu bạn có thể nghỉ thứ 6 được không. Lời đề nghị nào mà bạn nghĩ anh ấy hay cô ấy sẽ đáp lại theo một hướng tích cực hơn?



"Liệu tôi có thể nghỉ ngày thứ sáu không, bà chủ?" Hay câu "Bà chủ, liệu bà có thể làm mà không có tôi vào ngày thứ sáu không?"

Ở trường hợp đầu tiên, người chủ sẽ phải chuyển câu "Liệu tôi có thể nghỉ ngày thứ sáu không?" của bạn thành "Ta có thể làm mà không có người công nhân này vào thứ sáu không nhỉ" Đó là một quá trình suy nghĩ thêm. (Và bạn biết là một vài ông chủ ghét phải suy nghĩ như thế nào!)

Tuy nhiên ở trường hợp thứ hai, "Bà chủ, liệu bà có thể làm mà không có tôi vào ngày thứ sáu không?", bạn đã đọc được những suy nghĩ của bà chủ mình. Lời nói đó của bạn làm cho việc tự thân xoay xở mà không cần đến sự trợ giúp của bạn khiến bà chủ cảm thấy kiêu hãnh. Cô ấy sẽ nghĩ thầm "Tất nhiên, mình có thể xoay xở mà không có sự trợ giúp của cậu ta vào ngày thứ sáu."

Phương thức giao tiếp hướng đối tượng và những lời khen

Giao tiếp hướng đối tượng cũng làm phong phú sự giao tiếp xã hội của bạn. Nếu bạn là đàn ông, có một phụ nữ khen ngợi cái áo của bạn, bạn thích cách khen nào sau đây. Liệu cách nào nồng ấm và thân mật hơn? Người phụ nữ nói, "Tôi thích cái áo của anh" hay "Anh trông thật tuyệt trong cái áo đó".

Những người gạo cội khi đứng thuyết trình kinh doanh luôn sử dụng Giao tiếp hướng đối tượng để tạo ra một hiệu ứng tốt hơn. Giả sử bạn đang có một buổi nói chuyện và một người tham gia đặt ra một câu hỏi cho bạn. Anh ta sẽ thích khi nghe bạn nói, "Đó là một câu hỏi hay." Tuy nhiên hãy xem anh ta cảm thấy thích thú nhiều như thế nào khi bạn nói, "Anh vừa đưa ra một câu hỏi hay".

Những người kinh doanh, không chỉ nói với khách hàng của mình, "Nó quan trọng…". Mà họ thuyết phục khách hàng bằng cách, "Bạn sẽ thấy được tầm quan trọng của…"

Bắt đầu những câu với "bạn" thậm chí còn tỏ ra phát huy tác dụng cả khi nói chuyện với một người lạ trên đường phố. Một lần, khi đang lái xe quanh thành phố San Francisco và lạc đường, tôi đã hỏi những người đang đi dạo trên vỉa hè đường đến cầu Cổng vàng. Tôi dừng trước cặp vợ chồng đang đi dạo lên một quả đồi. "Xin lỗi," Tôi gọi qua cửa xe. "Tôi không thể tìm thấy cầu Cổng vàng." Hai người đó nhìn nhau và nhún vai với cái nhìn hàm ý "Thật là những kẻ đi du lịch ngốc nghếch hết mức". Người chồng lầm rầm, "hướng đó" và chỉ tay về phía trước.



Vẫn bị lạc, tôi gọi với theo một cặp tiếp theo tôi gặp. “Xin lỗi, cầu Cổng vàng ở đâu vậy?” Họ chỉ tay về hướng đối diện.

Sau đó tôi quyết định thử Giao tiếp hướng đối tượng. Khi tôi gặp một đôi nữa đang đi dạo, tôi gọi với ra ngoài cửa xe, “Xin lỗi, các bạn có thể nói cho tôi cầu Cổng vàng ở đâu không?”

“Tất nhiên”, họ nói, trả lời câu hỏi của tôi rất lịch sự. Bạn thấy đấy, bằng việc chuyển đổi theo lối này đã mang đến một hiệu ứng thật tinh tế. Về bản chất thì tôi đang hỏi “bạn có thể chỉ cho tôi đường đi không?” Câu này đã khơi dậy niềm kiêu hãnh của họ. Họ đi về phía xe tôi và chỉ cho tôi tường tận lối đi.

Tôi nghĩ câu có từ Bạn này thực sự có tác dụng. Để kiểm chứng điều này, tôi đã thử thêm một vài lần. Tôi tiếp tục hỏi những người đi đường ba mẫu câu hỏi. Chắc chắn một điều là bất kì khi nào tôi hỏi “Bạn có thể nói cho tôi nơi…” mọi người đều cảm thấy thoải mái hơn và nhiệt thành giúp đỡ hơn so với khi tôi hỏi những câu hỏi bắt đầu với tôi và ở đâu.

Tôi chắc một điều là nếu ai đã nghe câu chuyện khu vườn Eden sẽ bị thuyết phục về sức mạnh của từ bạn. Eva không yêu cầu Adam ăn quả táo cấm. Eva cũng không ra lệnh cho Adam. Eva thậm chí không nói “Adam, em muốn anh ăn quả táo đó” Cô ấy đã biến nó thành câu (như những người thành đạt vẫn nói), “Anh sẽ thích quả táo đó”. Đó là lý do tại sao Adam đã ăn.

Thủ thuật #28: Giao tiếp hướng đối tượng

Hãy bắt đầu mọi câu có thể với từ BẠN. Ngay lập tức nó sẽ thu hút được sự chú ý của người nghe. Nó sẽ nhận được một sự hồi đáp tích cực hơn bởi vì nó khơi dậy lòng kiêu hãnh và giúp họ không phải chuyển sang từ “tôi”.

Khi bạn sử dụng nhuần nhuyễn từ Bạn trong hội thoại. bạn sẽ làm cho người nghe cảm thấy được sự hấp dẫn và lôi cuốn.

Dấu hiệu của sự minh mẫn



Các bác sĩ chuyên khoa thống kê rằng những bệnh nhân tâm thần nói từ Tôi nhiều gấp 12 lần so với người bình thường. Khi tình trạng bệnh nhân hồi phục, số lần họ sử dụng các đại từ chỉ cá nhân cũng giảm đi.

Tiếp tục với cán cân minh mẫn, càng ít lần bạn sử dụng "tôi", bạn dường như càng tỉnh táo hơn đối tượng giao tiếp của mình. Nếu bạn nghe những người thành đạt nói chuyện với nhau, bạn sẽ chú ý thấy nhiều từ "bạn" hơn từ "tôi" trong hội thoại của họ.

29. Không mỉm cười ngay với bất kì ai

Bạn đã từng xem những catalog thời trang dành cho người có thu nhập thấp và được đặt qua thư điện tử trong đó từ đầu đến cuối đều xuất hiện nguyên một người mẫu hay chưa? Bất kể khi cô ấy lộng lẫy trong bộ váy cưới hay duyên dáng trong bộ áo tắm, cô ấy đều giữ nguyên một nụ cười. Trông cô ấy thật vô hồn.

Trái lại, những người mẫu trong các tờ tạp trí thời trang nổi tiếng đều thể hiện rất nhiều trạng thái cảm xúc khác nhau: một nụ cười đầy gợi cảm và bí ẩn ngay ở trang đầu tiên; một nụ cười tinh quái ở trang tiếp theo; và một nụ cười huyền bí của Mona Lisa ở trang thứ ba. Bạn có cảm giác có một bộ não đang chỉ đạo các hoạt động này nằm đâu đó sau những khuôn mặt xinh đẹp kia.

Một lần, tôi có mặt trong đội hình đón khách gồm có thuyền trưởng, phu nhân của ông và một số nhân viên khác trên một con tàu mà tôi đang làm việc. Một vị khách với nụ cười rạng rỡ tiến tới bắt tay lần lượt những người trong hàng. Khi đến chỗ tôi, anh ta nở nụ cười sáng chói, để lộ hàm răng đều và trắng. Tôi cảm thấy sững sờ. Nụ cười như thể một tia sáng rạng ngời rọi chiếu căn phòng mờ tối. Tôi mong anh ấy có được cuộc hành trình hạnh phúc và tôi đã quyết định sẽ tìm gặp lại người đàn ông quyến rũ này.

Sau đó anh ta được giới thiệu sang một người khác. Từ khoé mắt, tôi đã thấy được nụ cười rạng rỡ đặc trưng của anh. Đến người thứ ba, vẫn lại là nụ cười ấy. Niềm hứng thú của tôi đã bắt đầu suy giảm.

Đến người thứ tư, anh lại nở nụ cười không lẫn vào đâu được, thì lúc này trông anh ta bắt đầu giống như một ông phỗng. Đến người thứ 5, nụ cười ấy mang lại cảm giác nhàm chán. Người đàn ông vẫn tiếp tục nở nguyên nụ cười như vậy với tất cả mọi người trong hàng. Tôi chẳng còn hứng thú nói chuyện với anh ta nữa.



Tại sao trong một phút người đàn ông này đã tạo ra ấn tượng đặc biệt đối với tôi nhưng đến phút tiếp theo thì lại hoàn toàn khác. Bởi vì nụ cười của anh ta, tuy quyến rũ, nhưng không hề có gì đặc biệt đối với tôi. Rõ ràng, đối với tất cả mọi người anh ấy đều giữ nguyên một nụ cười như thế, vì lẽ đó, đã làm mất đi tất cả nét đặc trưng của nụ cười. Nếu như người đàn ông nở một nụ cười có chút khác nhau với mỗi người trong chúng tôi, thì có lẽ anh ấy trông đã quyến rũ và ấn tượng.

Xem xét lại những điệu cười của bạn

Nụ cười giống như một trong những vũ khí lợi hại nhất trong giao tiếp, nên bạn cần phải nắm bắt tất cả các nét chuyển động khi cười và hiệu quả đối với đối tượng giao tiếp. Hãy dành ra năm phút, khoá cửa phòng tắm hay phòng ngủ để gia đình không nghĩ bạn đang có vấn đề. Bây giờ hãy đứng trước gương và nở những nụ cười. Hãy khám phá sự khác biệt tinh tế trong quá trình làm như thế. Hãy linh hoạt với nụ cười của mình. Đừng giữ nguyên một nụ cười với tất cả mọi người. Hãy để mỗi nụ cười của bạn biểu thị những cảm xúc, trạng thái khác nhau đối với từng đối tượng tiếp nhận.

Thủ thuật #29: Nụ cười đầy cá tính

Nếu với ai bạn cũng giữ nguyên một nụ cười thì nụ cười đó không hề có giá trị. Khi bạn gặp một nhóm người, với mỗi người hãy nở những nụ cười khác nhau. Hãy để cho nụ cười của bạn tạo vẻ đẹp cá tính cho khuôn mặt.

Nếu một ai đó trong nhóm đối với bạn là người quan trọng nhất, hãy dành cho anh ấy một Nụ cười tràn ngập (Thủ thuật 1).

Bênh vực cho cái cười mỉm

Tôi đã khám phá ra một điều là nhiều lúc cái cười mỉm lại phát huy tác dụng. Ví dụ như, khi bạn có chủ định làm quen với một ai đó mà bạn không có cơ hội được giới thiệu với họ.

Sức mạnh thu hút của nụ cười đã được các nhà nghiên cứu thuộc trường đại học Missouri chứng minh. Họ đã tiến hành một nghiên cứu được giám sát chặt chẽ với tiêu đề "Quyến rũ đàn ông: hiệu quả của ánh mắt và nụ cười trong môi trường một quán bar". Để chứng minh cho học thuyết của mình,



các nữ nghiên cứu đã đưa mắt nhìn các đối tượng bất kì là nam giới đang uống trong một quán rượu ở địa phương. Lúc thì những phụ nữ này nhìn và cười, lúc thì không.

Kết quả ra sao? Tôi xin trích bản nghiên cứu: "Hành vi tiếp cận đạt mức cao nhất là 60%, theo quan sát, trong trường hợp mỉm cười". Chuyển sang ngôn ngữ thông thường thì "60% đàn ông sẽ muốn tiến đến làm quen khi người phụ nữ mỉm cười". Trường hợp không mỉm cười thì con số chỉ là 20%. Vì vậy, nụ cười sẽ phát huy tác dụng với những người mong muốn được làm quen với ai đó. Tuy nhiên, trong các tình huống bạn muốn chắc chắn hơn, trước tiên hãy nở Nụ cười tràn ngập (Thủ thuật 1), và sau đó là một nụ cười đầy cá tính.

30. Tránh trở thành kẻ ngốc nghếch

Một trong những cách nhanh nhất khiến những người thành đạt nghĩ bạn là một kẻ xuẩn ngốc là sử dụng những lời rập khuôn, sáo rỗng. Nếu bạn nói chuyện với một người giao tiếp chuyên nghiệp và thậm chí vô tình nói "Vâng, tôi mệt lè lưỡi" hay "Cô ta đẹp như hoa", thì vô hình chung bạn đã vừa tự mình tạo ra một quả bom ngôn ngữ.

Người thành công trong giao tiếp sẽ ngán ngẩm khi nghe một cụm từ cũ rích, nhàm chán. Tất nhiên, cũng như tất cả chúng ta, những người thành đạt cũng luôn cảm thấy khỏe như vâm, vui như tết, hoặc lâng lâng như trên mây. Do làm việc chăm chỉ, nên nhiều người trong số họ luôn "bận như có con mọn" và "giàu như vua".

Nhưng liệu có ai trong số họ tự nói về mình với những từ như vậy? Không hề! Tại sao? Bởi vì khi người thành đạt nghe những từ sáo rỗng của bạn, thì có nghĩa bạn đồng thời nói rằng "Trí tưởng tượng của tôi thật nghèo nàn. Tôi không thể nghĩ ra bất cứ những điều gì mới mẻ của riêng mình để nói, vì vậy tôi có lẽ phải dùng đến những cụm từ cũ rích nhàm chán này". Nói một lời sáo rỗng thường dùng với những người giỏi giao tiếp đặc biệt sẽ biến bạn trở thành một kẻ tầm thường.

Thủ thuật #30: Đừng sử dụng những lời sáo rỗng

Đừng sử dụng những lời sáo rỗng với người thành đạt. Đừng bao giờ đụng đến nó. Đừng bao giờ ư? Đừng nếu như bạn không muốn mang



tiếng là kẻ ngốc. Thay vì sử dụng từ sáo rỗng, hãy tự tạo ra những cụm từ thông minh cho riêng mình bằng cách sử dụng thủ thuật tiếp theo.

31. Học hỏi những diễn giả chuyên nghiệp

Người ta nói ngòi bút sắc hơn gươm đao. Nhưng có lẽ, lời nói còn sắc hơn cả ngòi bút. Giọng nói của chúng ta có thể làm cho người khác vui, buồn hay hàm ơn, thù hận. Và công cụ của họ là gì? Người giao tiếp chuyên nghiệp cũng có cấu tạo cơ thể như chúng ta và sự khác biệt chỉ là ở cách sử dụng. Họ sử dụng ngôn ngữ cơ thể và các điệu bộ với sự tác động mạnh. Họ sử dụng các ngữ điệu khác nhau, họ điều chỉnh những cảm xúc đa chiều, họ thay đổi tốc độ khi nói... và họ làm cho cả cái im lặng cũng phát huy hiệu quả.

Điểm nhấn cho hội thoại

Nếu những từ mang tính khuấy động có thể đem lại thành công cho bạn, thì hãy nghĩ kĩ tác động của những cụm từ mạnh. Chúng giúp cho những chính trị gia đắc cử và những bị cáo được tuyên bố trắng án.

Nếu George H. W. Bush nói, "Tôi hứa không tăng thuế", hay Johnny Cochran, trong phiên toà hình sự xét xử O.J. Simpson nói "Nếu đôi găng tay đó không vừa thì chắc hẳn anh ấy vô tội", thì những câu nói dài dòng này sẽ chui vào lỗ tai phải rồi ra tai trái của cử tọa và quan toà. Thay vào đó, G. Bush nói: "Không tăng thuế" và O.J. Simpson nói: "Nó không vừa, anh vô tội". Bởi vì các chính trị gia và các luật sư trong phiên toà đều hiểu, một cụm từ chuẩn sẽ tạo ra những vũ khí sắc bén. (Nếu bạn không cẩn trọng, kẻ thù sau đó sẽ sử dụng chính những điều đó để chống lại bạn.)

Một trong những phát thanh viên mà tôi yêu thích là Barry Farber, người luôn làm cho chương trình đêm khuya trên đài trở nên hấp dẫn với những câu ví von dí dỏm. Barry chẳng bao giờ dùng đến những lời sáo rỗng kiểu như "ruột gan như lửa đốt". Anh ấy sẽ mô tả cảm giác lo lắng của mình về việc mất việc làm là "Tôi cảm thấy mình như con voi treo lủng lẳng trên vách núi với chiếc đuôi buộc chặt vào cây cần tây".

Lần đầu tiên gặp anh ấy, tôi đã hỏi "Farber, làm thế nào mà anh có được những cụm từ như vậy?" Anh ấy thẳng thắn thừa nhận là một số cụm từ do anh ấy nghĩ ra, còn phần đa là vay mượn. Giống như những phát ngôn viên chuyên nghiệp, Barry dành một vài giờ trong tuần đọc về những lời trích và



những câu hài hước. Tất cả những người giao tiếp chuyên nghiệp đều làm như thế. Họ lượm lặt những lời nhận xét dí dỏm để có thể sử dụng trong nhiều tình huống khác nhau – đặc biệt là để chữa cháy.

Gây cười

Hài hước sẽ làm cho bất kì một cuộc hội thoại nào trở nên phong phú. Nhưng không phải sẽ bắt đầu bằng những lời bông đùa: "Này, đã nghe về chuyện..." Hãy chuẩn bị cho sự hài ước của bạn và dùng nó hợp lý.

Nếu những người thành đạt sắp phát biểu trên truyền thông , họ sẽ phải trằn trọc để tìm ra những cụm từ mà báo chí sẽ cóp nhặt. Tôi không biết liệu Jeanne Calment, lúc đó chính thức được công nhận là người già nhất thế giới, có tìm kiếm sự nổi tiếng ở vào cái ngày sinh nhật thứ 122 của mình hay không? Nhưng bà đã tạo ra một chủ đề trên toàn thế giới khi phát biểu trước giới truyền thông "Tôi chỉ mới có một nếp nhăn, và hiện tôi đang ngồi lên nó".

Mark Victor Hansen, một nhân vật nổi tiếng trong lĩnh vực của mình nhưng đối với những người ngoài ngành tên ông lại khá xa lạ, đã trở nên nổi tiếng trong toàn quốc khi ông dùng một cái tiêu đề đầy sức hút cho cuốn sách đồng tác giả với Jack Canflield, Hạt giống tâm hồn. Ông nói với tôi rằng cái tên ban đầu được chọn là 101 câu chuyện thú vị. cái tên ấy có thể tiến được bao xa? Ngay sau đó thế giới tiếp tục hoan nghênh các tác phẩm khác, Hạt giống tâm hồn phụ nữ, Hạt giống tâm hồn cho thiếu niên, Hạt giống tâm hồn Mẹ, cộng với những phiên bản hạt giống thứ hai, thứ ba, thứ tư xuất hiện trên giấy, băng đài, băng video, và trên lịch.

Một lời cảnh báo

Bất kể sự chuẩn bị có tốt thế nào, bạn vẫn có thể gặp đầy rủi ro nếu như không phù hợp với hoàn cảnh. Tôi đã học được điều này trong suốt cuộc hành trình trên biển. Trong cuộc hành trình đến nước Anh, tôi đã quyết định đọc cho hành khách của mình nghe những bài thơ tình bằng tiếng Anh của Elizabeth Barrett và Robert Browning. Bạn biết là trong đó có câu "Em có biết tôi yêu em đến thế nào không? Hãy để tôi đếm những cách tôi yêu em."Nó đã ghi điểm xuất sắc. Những hành khách rất thích nó và cứ đọc say sưa cả ngày. Khi bước lên boong tàu, thế nào cũng có một vài người khách quay lại phía tôi và lặp đi lặp lại "Em có biết tôi yêu em đến thế nào không? Hãy để tôi đếm những cách tôi yêu em".



Bản chất tôi lại vốn tự phụ về màn trình diễn vừa rồi của mình và rất hứng thú với vai trò một người đọc thơ xuất chúng. Vì thế tôi lại quyết định đọc tặng cho những người khách trong cuộc hành trình tiếp theo những bài thơ tình tiếng Anh. Kết quả là hành khách tránh mặt tôi khi trên boong tàu trong suốt phần còn lại của cuộc hành trình.

Thủ thuật #31: Học hỏi những diễn giả chuyên nghiệp

Bất kể khi bạn đứng phát biểu trước hàng nghìn người hay đứng sau vỉ thịt nướng phục vụ gia đình, bạn sẽ đi lại, tạo sự vui vẻ và làm sôi nổi bầu không khí bằng những kỹ năng giao tiếp giống nhau.

Hãy đọc những cuốn sách giao tiếp để chọn lọc những câu trích dẫn, tìm kiếm sự khéo léo trong giao tiếp, học cách chạm vào dây thần kinh hài hước của đối tượng giao tiếp. Nếu bạn muốn nổi bật, hãy nghĩ đến những câu trích dẫn nghe có vẻ điên rồ một chút.

Hãy thể hiện sự giao tiếp thật hài hoà, thông minh và hài hước nhưng trên hết là phải đúng lúc và hợp cảnh.

32. Gọi đúng bản chất sự vật

Nếu bạn bước vào thang máy với toàn những người nói tiếng Hungary, bạn có thể không nhận ra họ là người Hung nếu bạn không nói ngôn ngữ của họ. Tuy nhiên, bạn chỉ cần mở miệng, họ sẽ nhận ra bạn không phải là người Hungary.

Nó cũng giống như giữa những người thành đạt. Nếu bạn chỉ thoáng nghe những lời họ nói, bạn sẽ không nhận ra họ là những người thành đạt. Tuy nhiên, bạn chỉ cần mở miệng, họ sẽ nhận ra bạn không phải là người thành đạt nếu bạn không nói theo biệt ngữ của họ.

Đâu là sự khác nhau trong ngôn ngữ của người thành đạt và người bình thường? Một trong những điều dễ nhận thấy là lối nói uyển ngữ. Những người thành đạt thường không e ngại với những từ gọi đúng bản chất sự vật. Họ luôn nói thẳng. Những từ kiểu như giấy vệ sinh không hề làm cho họ ngượng ngùng. Trong khi đó những người bình thường lại giấu mình sau từ giấy đa chức năng. Người nào đó giàu thì người thành đạt sẽ nói họ “giàu”.



Những người bình thường thực sự hơi ngại ngùng khi nói về vấn đề tiền bạc trước sự có mặt của nhiều người, sẽ gọi đó là "khá giả". Khi người bình thường sử dụng một từ thay thế hay một từ nói giảm hoặc nói tránh, có nghĩa họ đang nói rằng "Họ có giá trị hơn tôi. Hiện tôi đang đứng trước những người lịch thiệp và vì vậy tôi sẽ sử dụng ngôn từ bóng bẩy".

Thủ thuật #32: Gọi đúng bản chất sự vật

Đừng nấp sau những cụm từ nói giảm hay nói tránh. Hãy gọi đúng bản chất sự vật. Điều đó không có nghĩa là những người thành đạt sẽ dùng những từ nhạt nhẽo khi có những từ hay hơn để sử dụng. Đơn giản họ đã được cách gọi mọi thứ như nó vốn thế.

Đây là một cách nữa để thấy được sự khác nhau giữa người thành đạt và người bình thường chỉ bằng cách nghe hội thoại của họ trong vài phút.

33. Tránh những thói quen giao tiếp xấu

Một lần, tôi được mời tham dự một bữa tiệc nhỏ do Louis, giám đốc một công ty quảng cáo và phu nhân của ông tổ chức. Bữa tiệc được bắt đầu với những ly cocktails, tiếp theo là bữa tối sang trọng với rất nhiều loại rượu tuyệt hảo. Cuộc nói chuyện nồng ấm, món ăn ngon và rượu thì rất tuyệt. Cuối buổi, Louis nâng cốc uống cạn chức mừng. Vài giọt rượu rơi xuống khăn trải bàn.

Một phụ nữ trẻ xinh đẹp là bạn gái của Bob, tân giám đốc mỹ thuật, cười khúc khích và nói "Anh không còn tỉnh táo chút nào."

Một cú sốc lan khắp bàn tiệc. Mọi người chết lặng. Chủ nhà thực sự hơi say. Tuy nhiên, việc bóng gió ám chỉ rằng Louis say xỉn, dù đó chỉ là một lời nói đùa thôi, thì cũng chắc chắn người phụ nữ đã mắc phải lỗi giao tiếp nghiêm trọng.

Một vị khách đã nhanh chóng chữa cháy cho sự khiếm nhã của cô ấy bằng cách nâng ly của cô lên và nói "Không ai trong công ty của Louis và Lillian có thể không chếnh choáng. Đây quả là một buổi tối tuyệt vời."

Sau đó, Louis tiếp tục nâng cốc uống cạn với người đồng nghiệp tuyệt vời kia, và không ai còn cảm thấy gượng gạo nữa trừ Bob. Anh ấy biết sự châm



chọc vô tình của người bạn gái đã để lại một vết đen trong hồ sơ của anh và trong ấn tượng của chính anh.

Một dấu hiệu chắc chắn chứng tỏ ai đó là người tầm thường đó là thói châm chọc. Những người tầm thường luôn đi quanh và sờ vào bụng phệ của bạn mình và nói "Giống như một thùng bia ấy nhỉ!". Hoặc nhìn đầu hói của bạn mình và nói "Tôi có thể soi gương ở đây được." Họ nghĩ rằng châm biếm khiếm khuyết của ai đó là một trò tiêu khiển.

Thủ thuật #33: Bớt đi những lời châm chọc

Một thói xấu muôn thuở của những người tầm thường chính là xu hướng thích châm chọc. Một lời nói đùa vô tình về khiếm khuyết của ai đó sẽ chỉ mang lại một nụ cười rẻ tiền. Đừng bao giờ đùa với khiếm khuyết của một ai đó. Bạn sẽ phải trả giá vì những điều như vậy.

34. Cách thông báo tin xấu

Thời Ai Cập cổ đại, các vị vua sẽ đối xử hết sức trọng vọng với người đưa tin bình dị nhất nếu anh ta đến cung điện và mang theo những tin tốt lành. Tuy nhiên, nếu không may mang đến tin xấu thì anh ta sẽ bị chặt đầu.

Tinh thần này vẫn tồn tại trong các cuộc hội thoại ngày nay. Một lần tôi và một người bạn đã gói một chút bơ lạc và bánh mì sandwick kẹp thịt để chuẩn bị cho một cuộc đi chơi. Khi chúng tôi sung sướng bước ra khỏi cửa thì người hàng xóm mỉm cười xoay xoay cái đèn pin nhìn lên trời và nói "Ồ! Cậu bé, một ngày thật tồi tệ cho một buổi đi picnic. Theo dự báo thời tiết thì trời sắp mưa rồi".

Lúc đó tôi vô cùng bực bội. Không phải bởi vì tin dự báo thời tiết u ám mà vì cái cười trên khuôn mặt ấy.

Một vài tháng trước tôi đã phải chạy hộc tốc để bắt xe buýt. Khi tôi vừa thở hổn hển vừa đưa tiền cho quầy bán vé xe buýt đường dài, nhân viên bán vé miệng cười toe toét nói rằng "Ồ! Chiếc xe buýt đó đã đi cách đây năm phút rồi". Thế đấy!

Thông thường, không phải tin xấu làm cho người ta tức giận mà chính là thái độ của người truyền tin. Đôi khi chúng ta cũng sẽ phải thông báo cho ai đó tin xấu, và một người giao tiếp chuyên nghiệp sẽ làm điều này với một



thái độ phù hợp. Một bác sĩ sẽ khuyên bệnh nhân cần phải tiến hành cấp cứu với lòng trắc ẩn. Một người chủ khi thông báo cho nhân viên của mình rằng anh ấy sẽ phải thôi việc bằng một thái độ thông cảm sẻ chia. Nhân viên sân bay sau vụ tai nạn thảm khốc sẽ chia sẻ nỗi đau mất mát với thân nhân gia đình có người thiệt mạng.

Những người gạo cội biết họ nên có thái độ đồng cảm và sẻ chia khi thông báo tin xấu cho một ai đó. Người thành công trong giao tiếp khi thông báo tin xấu cho ai đó sẽ thể hiện bằng một thái độ cảm xúc giống như của những người nhận tin. Những người thành công trong giao tiếp biết cách thông báo tin xấu. Hãy khám phá điều này ở thủ thuật tiếp theo.

Thủ thuật #34: Đặt mình vào địa vị người nhận tin

Một cầu thủ chuyên nghiệp sẽ đặt mình vào địa vị của người nhận bóng khi phát bóng. Khi thông báo bất kì một tin nào đó, bạn hãy đặt mình vào địa vị người nhận tin. Sau đó bạn sẽ kèm với tin đó một nụ cười, một tiếng thở dài, hay sự cảm thông. Hãy thông báo tin xấu không phải với cảm xúc của bạn mà với cảm xúc của người nhận.

35. Khi bạn muốn họ ngừng quấy rầy

Một trong những khách hàng của tôi, Barbara, là người khá thành đạt trong ngành kinh doanh đồ nội thất, gần đây đã ly hôn với chồng và là đối tác kinh doanh của mình, Frank, một ngôi sao lớn trong ngành kinh doanh này. Họ đã trải qua cuộc ly thân dài và phức tạp, dẫn đến việc họ vẫn tiếp tục cùng kinh doanh nhưng không có bất kì một sự trao đổi nào với nhau. Ngay sau khi họ ly dị, tôi cùng với Barbara đến dự một hội nghị công nghiệp. Do cả Barbara và Frank đều rất được kính nể trong ngành công nghiệp đồ nội thất, nên mọi người đều tò mò về chuyện gì đã xảy ra với họ và liệu nó có ảnh hưởng như thế nào đến công ty. Nhưng tất nhiên là không ai dám hỏi thẳng và Barbara cũng không có ý định giải thích gì. Tôi hân hạnh được ngồi cạnh Barbara cuối bữa tiệc. Rõ ràng là một trong những đồng nghiệp của Barbara không kìm nén được sự tò mò. Trong suốt thời gian ăn tráng miệng, cô ấy đến ngồi cạnh Barbara và hỏi thầm “Barbara, chuyện gì đã xảy ra với cậu và Frank vậy?” Barbara vẫn điềm tĩnh với câu hỏi thô lỗ ấy, đã xúc một thìa kem và nói “Chúng tôi đã ly hôn, nhưng công ty sẽ không có bất kì một sự ảnh hưởng nào cả.”



Không thoả mãn với câu trả lời của Barbara, người đồng nghiệp lại tiếp tục hỏi thêm "Hai người vẫn làm việc với nhau chứ?" Barbara ăn một miếng bánh ngọt và lặp lại chính xác câu trả lời với đúng giọng điệu như vậy "Chúng tôi đã ly hôn, nhưng công ty sẽ không có bất kì một sự ảnh hưởng nào cả". Người đồng nghiệp tuy đã nản lòng nhưng vẫn quyết không dễ dàng từ bỏ "Hai người vẫn cùng làm việc ở công ty này chứ?" Barbara, dường như không cảm thấy phiền toái gì với sự kiên nhẫn quá thể của người đồng nghiệp, đã xúc miếng bánh cuối cùng, mỉm cười rồi nhìn thẳng vào người đồng nghiệp và nói với một giọng y như thế "Chúng tôi vừa ly hôn, nhưng công ty sẽ không có bất kì sự ảnh hưởng nào". Điều đó đã làm cho người đồng nghiệp cấm khẩu. Barbara đã vừa thể hiện bản lĩnh của một người giao tiếp chuyên nghiệp bằng cách sử dụng thủ thuật "Lặp lại y nguyên", một phương án tối ưu để ngăn chặn câu hỏi có tính dò xét khó chịu.

Thủ thuật #35: Lặp lại y nguyên

Bất kì khi ai đó cứ khăng khăng hỏi bạn về chủ đề bạn không hề hứng thú, đơn giản bạn chỉ cần lặp lại y nguyên câu trả lời ban đầu, chính xác cả về mặt từ ngữ lẫn về giọng điệu. Điều đó sẽ làm cho đối tượng giao tiếp giảm đi cảm hứng.

36. Cách nói chuyện với người nổi tiếng

Giả sử bạn vừa mới ngồi xuống ăn tối trong một nhà hàng sang trọng. Bạn nhìn sang bàn bên cạnh và thấy một ngôi sao điện ảnh (một chính trị gia, một người dẫn chương trình mà bạn mến mộ, hay ông chủ của công ty bạn đang làm). Bạn nên làm gì đây? Người giao tiếp chuyên nghiệp sẽ không lao ngay về phía những người nổi tiếng. Hãy để cho họ tận hưởng một thoáng vô danh. Nếu như người đó nhìn về phía bạn, bạn hãy mỉm cười và khẽ gật đầu, sau đó quay về phía người ngồi cùng ăn với mình và lúc này trong con mắt của họ, bạn sẽ là một người đặc biệt. Hãy đợi đến tận khi bạn hoặc người nổi tiếng rời khỏi nhà hàng. Sau khi các hoá đơn đã được thanh toán và rõ ràng bạn sẽ không làm cho người nổi tiếng mất nhiều thời gian, thì bạn hãy tiến tới. Hãy nói một vài điều kiểu như "Ông Allen, trong suốt những năm qua, những bộ phim tuyệt vời của ông đã cho tôi rất nhiều niềm hứng khởi! Cám ơn ông rất nhiều."

Bạn có thấy được sự tinh tế ở đây không? Bạn không khen nghề nghiệp của ông ta. Và ông ấy sẽ tự hỏi chính mình rằng "Cô là ai mà có thể phán xét tôi liệu có phải là nhà làm phim vĩ đại hay không?". Bạn chỉ nói theo quan điểm, suy nghĩ của mình. Và hãy làm như vậy bằng cách nói với ông ấy rằng các tác phẩm của ông ấy đã làm bạn đam mê như thế nào.

Nếu như đó là cấp trên của bạn, hãy làm tương tự. Đừng nói "Ngài Bill, thực sự ngài đang điều hành một công ty thật lớn". Ông ấy sẽ nghĩ rằng "Kẻ gàn giở kia là ai mà phán xét ta?" Thay vào đó , hãy nói rằng được làm việc cho ông ấy thật là một điều vinh hạnh lớn lao. Sau đó, hãy biểu lộ rằng nếu Woody, Bill hay một người nổi tiếng nào khác muốn rời khỏi đây, thì bạn thấy thật hạnh phúc với cuộc trao đổi vừa rồi với họ. Tuy nhiên, nếu như người nổi tiếng đã bị bạn làm cho say mê thì tất cả những phán đoán đều không cần thiết. Hãy tiếp tục tận đến khi bạn thấy được cử chỉ đầu tiên cho thấy họ muốn kết thúc cuộc trao đổi. Giống như trong phòng khiêu vũ, bạn sẽ nhảy điệu van với người giáo viên của mình. Anh ấy nhảy thì bạn nhảy theo. Và anh ấy sẽ nói bạn dừng khi bản nhạc kết thúc.

Tình cờ, nếu người nổi tiếng đi cùng một ai đó, trong cuộc trò chuyện bạn nên dành một khoảng thời gian để nói chuyện với người đi cùng. Nếu người đi cùng đó cũng làm cho một công ty danh giá như vậy, thì anh ấy (cô ấy) có lẽ cũng sẽ là một người thành đạt.

Tôi yêu những gì bạn đã từng làm

Một ngôi sao truyền hình có lẽ rất tâm đắc với bộ phim gần đây nhất của mình, với chính trị gia thì đó là cuộc bầu cử gần đây nhất, với một người có thế lực trong một tập đoàn thì đó là cuộc chuyển nhượng gần đây nhất, với một nhà văn thì đó là cuốn tiểu thuyết gần đây nhất.... Vì vậy, khi thảo luận về công việc của một ngôi sao điện ảnh, một chính trị gia, một nhân vật thành đạt trong tập đoàn, một nhà văn hay bất kì một nhân vật quan trọng nào đó, hãy cố gắng hướng sự bình luận của bạn về thành quả mới nhất của họ. Hãy cố gắng hướng vào những tác phẩm hiện đang thịnh hành hoặc gần đây nhất nếu có thể.

Điều cuối cùng về người nổi tiếng

Giả sử trong bữa tiệc của mình, bạn may mắn có được sự tham dự của một người nổi tiếng. Hãy để cho họ được tự do, đừng yêu cầu một người đã lên hình phát biểu một vài từ. Đừng yêu cầu một ca sĩ thể hiện một ca khúc. Đó



là một việc làm vô ích vì họ không hề thoải mái khi làm như vậy. Hãy để cho họ uống. Hãy để cho họ được cười vui. Người nổi tiếng cũng là con người. Họ cũng cần những khoảng thời gian để nghỉ ngơi.

Thủ thuật #36: Không quá vồ vập

Những người thành đạt trong lĩnh vực của họ sẽ không hề vội vã lao về phía những người nổi tiếng. Khi bạn nói chuyện với một người nổi tiếng, đừng khen ngợi công việc của họ, mà đơn giản chỉ cần nói công việc của họ đã khiến bạn cảm thấy hứng khởi và sự hiểu biết như thế nào. Nếu bạn nói về bất kì một thành tựu nào của người nổi tiếng, thì hãy nói đến một thành tựu gần đây nhất. Nếu người nổi tiếng đi cùng ai đó, hãy tìm cách kéo họ vào cuộc trò chuyện.

37. Bí quyết nói lời cảm ơn

Đây là một mẹo nhỏ đơn giản và hiệu quả. Nó không chỉ làm cho mọi người thấy bạn là một người giao tiếp tinh tế, mà còn khuyến khích họ làm những điều tốt đẹp cho bạn: khen ngợi, hợp tác với bạn hay yêu quý bạn. Bí quyết này rất ngắn, rất ngọt ngào, rất đơn giản. Trong cuộc sống, bạn có thể sử dụng nó với tất cả mọi người. Khi trở thành bản năng, bạn sẽ tự thấy mình đang dùng đến nó hàng ngày.

Rất đơn giản: đừng bao giờ nói lời cảm ơn cộc lốc. Hãy luôn sử dụng từ cám ơn kèm với những lý do. Mọi người sử dụng độc một tiếng "cảm ơn" cộc lốc thường xuyên đến nỗi người ta thậm chí không còn muốn nghe nó nữa. Khi chúng ta mua một tờ báo buổi sáng, chúng ta chỉ độc nói "cảm ơn" với người bán báo khi anh ấy trả lại tiền thừa. Liệu đó có giống tiếng "cảm ơn" mà bạn muốn dành cho một khách hàng tiềm năng luôn mua một số lượng hàng lớn trong cửa hiệu của bạn hay có giống tiếng cảm ơn dành cho một người thân yêu đã nấu cho bạn một bữa tối thật tuyệt hay không?

Bất kể lúc nào, hãy nói lời cảm ơn kèm với những lý do:

Cám ơn bạn đã đến.

Cám ơn bạn đã thấu hiểu tôi.

Cám ơn bạn đã đợi tôi.



Cám ơn, bạn quả là một khách hàng tuyệt vời.

Cám ơn, bạn thật dễ thương.

Thông thường, khi tôi bước xuống từ máy bay, cơ trưởng và tiếp viên trưởng sẽ đứng ở cửa buồng lái chào tạm biệt hành khách. Tôi thường nói "Cảm ơn vì đã đưa chúng tôi đến đây." Và nó đã tạo ra một hiệu quả đáng ngạc nhiên. Tất cả họ đều vui mừng bất ngờ và nói "Cám ơn vì đã chọn chuyến bay của chúng tôi."

Cảm ơn bạn đã đọc phần này của quyển sách. Bây giờ chúng ta sẽ cùng chuyển sang một thử thách khác trong đối thoại, cách để nói chuyện về kiến thức hiểu biết với mọi người – từ một nhóm kế toán viên đến một nhóm tín đồ Phật giáo thiền tông – cho dù bạn chỉ có chút ít kiến thức chung chung về các vấn đề đó.

Thủ thuật #37: Đừng cảm ơn cộc lốc

Đừng bao giờ để từ "cảm ơn" đứng một mình. Hãy luôn kèm theo những lí do cho nó: từ "Cảm ơn bạn đã yêu cầu" đến "Cám ơn bạn đã nhấc túi lên cho tôi".



PHẦN 4. CÁCH ĐỂ TRỞ THÀNH NGƯỜI TRONG CUỘC

Họ đang nói về chuyện gì nhỉ?

Điều này đã bao giờ xảy ra với bạn chưa? Trong một bữa tiệc mọi người đều nói về nghề nghiệp. Họ thảo luận về kiểm toán, mã hoá, hay thị trường sách – bạn không có bất kì khái niệm nào về những điều họ nói. Đó là bởi vì những người trong bữa tiệc là những kế toán viên, những kĩ sư, hay những nhân viên nhà xuất bản – còn bạn thì không.

Bạn ở đó với một nụ cười miễn cưỡng trên môi và không dám mở miệng. Nếu bạn nói, bạn sợ rằng sẽ sai. Sự đa nghi trỗi dậy. Mọi người sẽ cười vào mũi bạn. Bạn là người ngoài cuộc, vì thế bạn im lặng.

Ngày nay, những cậu bé cô bé đang trưởng thành đều có những chủ đề yêu thích riêng và những chủ đề thường liên quan đến công việc hay những sở thích. Khi chúng ta gặp những người cùng ngành hay những người có chung sở thích, chúng ta sẽ bắt đầu các cuộc thảo luận rôm rả. (Thậm chí những kỹ sư khi gặp nhau ngay lập tức sẽ nói về những cái tuabin hay những dự án). Đối với người ngoài ngành, cuộc hội thoại của chúng ta nghe có vẻ gì đó thật khó hiểu. Nhưng chúng ta lại biết chính xác mình đang nói về cái gì. Đó chính là ngôn ngữ về sở thích hay ngôn ngữ chuyên ngành của riêng chúng ta.

Bạn cần đưa ra những câu hỏi chính xác để kéo đối tượng giao tiếp vào cuộc. Câu châm ngôn của Dale Carnegie, "Hãy biểu lộ mối quan tâm chân thành và mọi người sẽ nói", chính là với ý như vậy. Trong giao tiếp, sự tò mò về tri thức hoặc tốt hơn là đề cập đến lĩnh vực của đối tượng sẽ thực sự kéo họ vào cuộc. Bạn phải có sự tò mò tri thức, điều đó sẽ làm bạn xứng đáng được nói chuyện cùng.

Trong phần này, chúng ta hãy khám phá những thủ thuật có tên "Vừng ơi! Mở ra" để làm cho mọi người phải đối thoại với bạn như với một người trong cuộc.

38. Phá vỡ sự tẻ nhạt

Bất kể khi nào có bạn bè đến thăm thành phố New York, tôi đều cảnh báo họ "Đừng bao giờ hỏi đường bất kì ai trên xe điện ngầm."



Họ đều thất kinh hỏi “Bởi vì tớ sẽ bị cướp à?”

“Không. Chỉ đơn giản vì cậu sẽ không bao giờ đến được nơi mà cậu định đến.” Hầu hết những người đi xe điện ngầm ở New York chỉ biết một điều duy nhất đó là nơi họ xuất phát và bến đỗ của họ. Họ chẳng biết gì về những tuyến khác. Hầu hết mọi người đều giống như những người đi xe điện ngầm ở New York khi đề cập đến những sở thích hay những mối quan tâm của mình. Họ biết mọi thứ về những trò giải trí của mình nhưng đối với những trò khác, họ chẳng hay biết gì.

“Liệu pháp xáo trộn” là cách để cứu rỗi những người đang rơi vào nỗi thất vọng. Nó biến bạn trở thành một người Phục hưng hiện đại có thể thảo luận thoải mái về mọi sở thích.

Khá đơn giản, liệu pháp xáo trộn là xáo trộn cuộc sống của bạn, và tham gia vào một hoạt động mà bạn chưa bao giờ nghĩ là mình sẽ dính dáng tới. Mỗi tháng có bốn ngày cuối tuần, hãy dành ra một ngày để làm điều gì đó ngoài lịch trình thông thường của bạn. Bạn có thường chơi tennis vào cuối tuần không? Tuần này, hãy đi leo núi. Bạn có hay đi leo núi không? Tuần này, hãy tham gia một bài học tennis. Bạn có chơi bóng gỗ không? Thời gian này hãy tạm dừng. Thay vì thế, hãy chơi vượt thác. Ồ, bạn có lên kế hoạch chơi vượt thác giống như bạn vẫn thường chơi vào những ngày cuối tuần ấm áp hay không? Hãy quên nó đi, và chơi bóng gỗ.

Hãy đến triển lãm tem. Hãy tham gia một lớp chơi cờ. Hãy chơi khinh khí cầu. Hãy đi ngắm chim. Hãy đến phòng chơi bi-a. Hãy đi bách bộ. Hãy đi thả diều. Tại sao? Bởi vì nó sẽ tạo cho bạn một kho dữ liệu thông tin dành cho giao tiếp trong suốt phần đời còn lại của mình..

Nếu bạn nhúng một mẩu giấy quỳ vào bình axit thì nó sẽ chuyển thành màu hồng. Nếu bạn lấy một mẩu giấy quỳ khác và nhúng nó vào chỉ một giọt axit trên mặt kính thì nó cũng sẽ chuyển thành màu hồng. So sánh nó với việc chỉ một lần tham gia vào một hoạt động nào đó. Một lần thử nghiệm sẽ cho bạn 80% giá trị trong đối thoại. Bạn sẽ biết được câu hỏi của người trong cuộc. Bạn sẽ bắt đầu sử dụng đúng những thuật ngữ. Bạn sẽ không bị bỡ ngỡ khi xuất hiện những vấn đề ngoài sở trường của bạn.

Bạn nói đến bình khí nén của thợ lặn?

Tôi không phải là dân lặn chuyên nghiệp. Tuy vậy, sáu năm trước đây ở Bermuda tôi đã nhìn thấy biển báo “Khu vực lặn, 25 đô-la, không cần kinh



nghiệm dùng bình khí nén". Chỉ sau ba giờ đồng hồ tôi đã nhận được một khoá học cấp tốc tốt nhất trong khi nói chuyện với những thợ lặn có dùng bình dưỡng khí.

Đầu tiên tôi được học một bài học nhanh trong bể bơi. Sau đó, cố gắng đứng thẳng với trọng lượng của bình oxy, máy điều chỉnh, với phao cứu sinh, với dây lưng, tôi tiến đến cái thuyền lặn. Ngồi ở đó trên một xuồng hơi, vuốt ve cái mặt nạ, chân vịt, tôi nghe những dân thợ lặn hỏi nhau những câu của người trong cuộc.

"Bạn đã được nhận bằng ở đâu?"

"Bạn đã từng lặn ở đâu?"

"Bạn thích lặn ở khu vực có xác tàu đắm hay dải san hô?"

"Đã từng lặn đêm chưa?"

"Bạn có mê chụp ảnh dưới nước không?"

"Thời gian lặn lâu nhất của bạn là bao lâu?"

"Bạn đã bao giờ bị chuột rút chưa?"

Tại sao lại có những từ in nghiêng? Đó chính là biệt ngữ của môn lặn. Những ngày này, bất kể khi nào gặp dân lặn, tôi đều đưa ra những câu hỏi đúng, những chủ đề chính xác để cùng thảo luận. Và có những điều tránh không nên hỏi. Bây giờ tôi luôn thoải mái nói đúng tất cả thuật ngữ của người trong cuộc. Trước khi được trải nghiện liệu pháp xáo trộn, tôi sẽ gọi con tàu đắm hay dải san hô yêu thích của dân lặn là "những tàu chìm" hay "san hô". Những từ này có thể hiểu được nhưng đó không phải là thuật ngữ của môn lặn. Không phải từ của người trong cuộc. Trước đây, khi gặp một người thợ lặn, tôi có lẽ sẽ hỏi "Ồ! môn lặn à. Thật thú vị. Bạn không sợ cá mập chứ?". Đó không phải là câu hỏi để gợi chuyện với dân lặn.

Giả sử tại một bữa tối, cuộc hội thoại bắt đầu chuyển chủ đề về lặn. Và nếu bạn chỉ một lần lặn, bạn sẽ hỏi người cùng ăn là liệu anh ấy có thích lặn đêm không hay liệu anh thích lặn ở chỗ tàu chìm hay dải san hô (chắc chắn anh ấy sẽ không thể tin khi bạn nói với anh ấy rằng nơi sâu nhất bạn đã từng lặn là trong bồn tắm).



Sau đó, nếu như cuộc hội thoại chuyển sang chủ đề tennis, võ thuật, cờ, sưu tầm tiền xu,… bạn vẫn có thể thoải mái bàn luận.

Thủ thuật #38: Liệu pháp xáo trộn

Mỗi tháng một lần, hãy xáo trộn cuộc sống của bạn. Làm một vài điều gì đó mà bạn chưa từng nghĩ tới. Tham gia một môn thể thao, dự một cuộc triển lãm, nghe một bài thuyết trình về một vài vấn đề bạn chưa từng biết đến. Bạn sẽ có 80% số thuật ngữ chuyên ngành và những câu hỏi của người trong cuộc từ chỉ một lần khám phá.

39. Tỏ ra am hiểu về sở thích hay công việc

Nói chuyện về nghề nghiệp còn tỏ rõ tính chuyên nghiệp trong giao tiếp hơn là nói chuyện về sở thích. Tôi vẫn luôn nhớ về đêm ác mộng khi tôi đến dự bữa tiệc của đôi vợ chồng làm quản lý dữ liệu máy tính. Khi bước đến cửa, tôi thoáng nghe thấy “Khi miền quan hệ tính toán bị giới hạn an toàn, thì nó tương đương…”

Đó toàn là những điều lạ lẫm với tôi. Tôi hiểu rằng mình sẽ chẳng thể hiểu gì về cuộc hội thoại của họ trong suốt thời gian còn lại của buổi tối. Từ rất lâu rồi, tôi chỉ biết một điều là con chuột có nghĩa là một loài ngặm nhấm thích phomát, cửa sổ là cái cần có rèm để che, và mạng là một cái bẫy của loài nhện hòng bắt những chú ruồi. Tôi biết mình cần có kiến thức về công nghệ nếu tôi muốn tham gia vào những cuộc nói chuyện tương tự.

Sau bữa tối đó, tôi đã quyết định học các kiến thức về quản lý dữ liệu. Tôi đã làm được. Và tôi không còn thụ động giữa đám đông làm về công nghệ nữa bởi vì tôi đã có những câu hỏi như “Bạn đang sử dụng ram bao nhiêu?” và “Bạn đang dùng loại ổ cứng nào?”

Tất cả những điều bạn cần là một vài câu hỏi khơi mào để hoà nhập vào đám đông. Bạn đặt ra những câu hỏi, nghe câu trả lời và bắt đầu cuộc hội thoại ở mức độ đơn giản về vấn đề liên quan đến lĩnh vực của họ trong một khoảng thời gian ngắn. (Sau đó hãy chuyển sang một chủ đề bất kì nào khác! Bạn không muốn giả vờ rằng bạn có vốn hiểu biết đáng kể về lĩnh vực của họ.)

Tất cả chỉ là ở câu hỏi khơi mào



Một cầu thủ tennis lập tức có thể đánh giá bạn là người chơi bóng như thế nào ngay từ quả phát bóng của bạn. Điều này cũng giống như trong giao tiếp. Ngay sau câu mở đầu, người đối thoại sẽ biết liệu nói chuyện với bạn về cuộc sống và sở thích sẽ thú vị hay chán ngắt.

Ví dụ, giả sử tôi được giới thiệu với một ai đó và những từ đầu tiên của cô ấy là "Ồ, bạn là một nhà văn. Khi nào thì bạn sẽ viết một tiểu thuyết vĩ đại vậy?" Tôi biết mình đang nói chuyện với một người không phải dân trong nghề. Chúng tôi sẽ vẫn nói chuyện nhưng tôi thích chuyển sang một chủ đề khác. Và cả người bạn tôi cũng nhanh chóng muốn vậy.

Tuy nhiên, nếu như người bạn mới nói rằng, "Ồ, bạn là một nhà văn. Bạn viết tiểu thuyết giả tưởng hay tiểu thuyết hiện thực vậy?" Lúc này tôi chắc chắn đang nói chuyện với một người biết về nghề nghiệp của mình. Tại sao? Bởi vì đó là câu mở đầu mà tất cả các nhà văn đều hỏi nhau. Tôi thích nói chuyện với người bạn này vì tôi tin chắc là ấn tượng về cô ấy sẽ có thêm những hiểu biết về thế giới văn chương. Thậm chí nếu như chúng tôi nhanh chóng chấm dứt chủ đề viết lách, thì cô ấy vẫn xuất hiện như một người thật sự hiểu biết về văn chương.

Mọi công việc, môn thể thao hay sở thích đều có những câu hỏi khơi mào đặc trưng mà những người trong nghề, những người có cùng sở thích vẫn hỏi nhau – và những người ngoài sẽ chẳng bao giờ biết được những câu như thế. Khi hai phi hành gia gặp nhau, họ sẽ hỏi "Anh đã từng trải qua những nhiệm vụ nào ?" (Họ chưa bao giờ hỏi "Bạn vào nhà tắm bằng cách nào trên không gian?"). Một nha sĩ sẽ hỏi một nha sĩ khác " Bạn là bác sĩ đa khoa hay bác sĩ chuyên khoa?" Trên thực tế, thuật ngữ chuyên ngành không khó học. Bạn không cần phải thành thạo các từ chuyên ngành thông dụng, chỉ với một vài câu hỏi khơi mào, bạn sẽ có vẻ như một người trong cuộc. Và sau đó khi bạn nói với họ rằng bạn không có một chút dính dáng gì tới lĩnh vực của họ, tất cả họ sẽ càng bị ấn tượng. Họ sẽ nghĩ bạn quả là một người hiểu biết.

Những người ở đó đều là nghệ sĩ

Để thành thạo thuật ngữ chuyên ngành là một việc không hề khó. Giả sử bạn được mời tới một buổi khai trương triển lãm nghệ thuật, ở đó bạn sẽ gặp rất nhiều nghệ sĩ. Nếu bạn chưa bao giờ nói ngôn ngữ của các nghệ sĩ, hãy nghĩ đến những người bạn của mình để xem có ai là nghệ sĩ hay không.



Bạn đã nhớ ra một người. Bạn của bạn, Sally, đã từng học trường nghệ thuật. Bạn hãy gọi cho cô ấy và hỏi, "Sally, có vẻ hơi vớ vẩn nhưng tớ sắp phải nói chuyện với rất nhiều họa sĩ. Cậu có thể nói cho tớ vài câu hỏi thú vị để tớ bắt chuyện với mọi người không?" Sally có lẽ sẽ nghĩ lời đề nghị của bạn hơi lạ lùng, nhưng sự kiên nhẫn của bạn cũng có thể tạo ấn tượng cho cô ấy. Cô ấy nói "Hãy hỏi các hoạ sĩ về chất liệu họ đang làm việc" "Chất liệu?" Tôi thắc mắc. Cô ấy trả lời "Đó là cách mà những người trong ngành vẫn hỏi nhau để xem họ vẽ với sơn acrylic, dầu, than chì, hay bút. Đừng đề nghị các hoạ sĩ miêu tả tác phẩm của họ. Họ luôn cảm nhận rằng các tác phẩm của mình có thể nhìn thấy nhưng không thể miêu tả được. Và đừng hỏi họ là liệu tác phẩm của họ đã có mặt ở buổi triển lãm nào hay chưa? Điều đó có thể chạm đến lòng kiêu hãnh của họ. Thay vì thế hãy hỏi "Tôi có thể thấy tác phẩm của bạn ở đâu?" Họ sẽ rất thích như vậy bởi vì thậm chí nếu các tác phẩm của họ không vinh hạnh có trong các buổi triển lãm, họ sẽ mời bạn đến thăm xưởng vẽ của mình để có thể mua tranh."

Đó là tất cả những gì bạn cần để bắt đầu – hai câu hỏi khơi mào tuyệt vời cho nghệ thuật hội họa và một lời cảnh báo cho những câu hỏi ngây ngô của kẻ ngoại đạo.

Để không lộ ra mình là một người không tinh thông về vấn đề này, bạn sẽ phải thành thục thủ thuật tiếp theo "Hãy chạm vào những vấn đề hấp dẫn".

Thủ thuật #39: Học một chút thuật ngữ chuyên ngành

Người thành đạt sử dụng thuật ngữ chuyên ngành như một ngôn ngữ thứ hai. Thuật ngữ chuyên ngành là gì? Đó chính là ngôn ngữ được sử dụng trong một ngành nghề nào đó.

Tại sao lại sử dụng thuật ngữ chuyên ngành? Nó sẽ khiến bạn có vẻ là một người trong nghề.

Cách để học ngôn ngữ đó? Bạn sẽ không thể tìm thấy những cuốn băng thuật ngữ chuyên ngành trên giá sách của mình, nhưngđể học những thuật ngữ đó không khó. Đơn giản hãy hỏi một người bạn thành thạo ngôn ngữ mà một nhóm nào đó đang nói để bạn có được những câu



hỏi mào đầu chính xác. Một vài từ quả là nhỏ nhoi với một ngôn ngữ chuyên ngành nhưng hiệu quả mà nó đem lại có thể sẽ rất lớn.

40. Hãy chạm vào những vấn đề hấp dẫn

Bạn tôi, John, là một bác sỹ, mới kết hôn với một phụ nữ Nhật quyến rũ tên là Yamika. Lần đầu tiên họ được mời đến một bữa tiệc để ra mắt rất nhiều đồng nghiệp của John. Y amika rất lo lắng. Yamika muốn tạo ấn tượng tốt, nhưng cô luôn thấy căng thẳng khi nói chuyện với các bác sĩ người Mỹ. John là bác sỹ duy nhất cô đã gặp, và suốt khoảng thời gian yêu nhau đầy lãng mạn, họ không dành nhiều thời gian để nói về vấn đề thuốc men.

John nói với vợ "Yami, em đừng lo lắng về điều đó. Họ sẽ hỏi nhau những câu hỏi cũ rích. Khi em gặp họ, chỉ cần hỏi "Chuyên môn của anh là gì?" và "Anh đang làm việc cho bệnh viện chứ?"

Sau đó để tiếp tục cuộc hội thoại, hãy hỏi "Quan hệ giữa anh với bệnh viện như thế nào?" hoặc "Môi trường y tế hiện tại có ảnh hưởng như thế nào tới anh?". Đó là những vấn đề nóng với mọi bác sĩ bởi vì trong ngành y, mọi thứ luôn thay đổi.

John dặn Yamika hãy nói những câu như vậy. Trong bữa tiệc, cô ấy đã hỏi các bác sĩ rất nhiều về chuyên môn của họ, về nơi họ công tác, về mối quan hệ của họ với bệnh viện. Kết quả là Yamika đã trở thành tâm điểm của bữa tiệc. Rất nhiều đồng nghiệp của John sau đó đã chúc mừng anh vì có được một người vợ quyến rũ và hiểu biết.

Thực sự trở thành người trong cuộc

Không chỉ nghề bác sĩ, mọi nghề nghiệp đều có những mối quan tâm muôn thuở. Tuy nhiên, những người ngoài ngành lại biết rất ít về những điều đó. Ví dụ, những người bán sách nhỏ lẻ luôn than phiền là tổ hợp các siêu thị sách lớn đang thâu tóm toàn bộ thị trường. Những kế toán viên luôn phải lo lắng về vấn đề bảo hiểm trách nhiệm pháp lý của các sai sót trong quá trình kiểm toán. Và các nha sĩ luôn cằn nhằn về các quy chế của ngành y. Nhà văn chúng tôi cũng vậy. Chúng tôi luôn than vãn về việc các tạp chí không trả tiền bản quyền điện tử cho những tác phẩm của mình.

Tôi gọi đó là bí quyết "Chạm vào những vấn đề nóng."



Quay lại triển lãm nghệ thuật mà bạn sắp tham dự. Bạn chưa thể để cho Sally cúp máy. Cô ấy vừa cho bạn hai câu hỏi khơi mào tốt nhất để bạn giao tiếp với các hoạ sĩ. Hãy hỏi cô ấy về các vấn đề nóng nhất trong nghệ thuật. Cô ấy sẽ nghĩ một phút và nói "luôn luôn là vấn đề giá của tác phẩm nghệ thuật"

Thủ thuật #40: Chạm vào những vấn đề nóng

Trước khi bước chân vào thế giới của những người bán sách, tiếp xúc với một nhóm nha sĩ, hãy tìm hiểu về những vấn đề nóng trong ngành của họ. Mọi ngành nghề đều có những chủ đề nóng mà bên ngoài rất ít biết. Hãy gọi điện cho một ai đó tinh thông về điều này. Sau đó, bạn hãy hâm nóng cuộc hội thoại bằng cách tung ra những vấn đề nóng để cùng bàn luận.

"Giá của tác phẩm nghệ thuật ?"

"Đúng vậy. Ví dụ như, vào những năm 1980, nghệ thuật đã bị thị trường chi phối. Giá được đẩy lên cao chóng mặt do các nhà đầu tư và những người sưu tầm tượng đã trả những tác phẩm nghệ thuật với giá cắt cổ. Chúng ta cảm thấy điều đó đã làm cho nghệ thuật xa rời công chúng."

Và bây giờ bạn đã thực sự được trang bị một kiến thức tương đối tốt để có thể nói chuyện về nghệ thuật.

41. Đọc những tạp chí chuyên ngành

Người mang báo vừa mới đặt tờ báo hàng ngày trước cửa nhà bạn. Bạn pha một ly cà phê và thoải mái nghiền ngẫm xem chuyện gì đang diễn ra trên thế giới. Đó chính là thế giới của bạn. Mục đầu tiên bạn quan tâm là tin quốc tế? Mục thời trang? Trang tin thể thao? Mục giải trí? Hay có lẽ là hình biếm hoạ chăng?

Bất kì mục nào mà bạn vẫn luôn xem đầu tiên, thì hôm sau ĐỪNG bắt đầu với nó. Hãy chuyển sang một mục khác, ưu tiên cho những mục mà bạn rất ít đọc. Tại sao? Bởi vì nó sẽ giúp bạn làm quen dần với các lĩnh vực khác để bạn sớm có thể thảo luận mọi chuyện với tất cả mọi người, mặc dù lĩnh vực đó không phải là sở trường của bạn.

Phần bất động sản thì thế nào đây? Có lẽ bạn sẽ chẳng bao thực sự hứng thú với vấn đề bất động sản. Tuy nhiên, sớm hay muộn bạn cũng sẽ phải có mặt trong một nhóm người đang thảo luận về đất đai, hợp đồng, thị trường bất động sản hiện nay. Lướt nhìn mục bất động sản chỉ một lần trong vài tuần sẽ giúp bạn tự tin trong đối thoại.

Còn cột quảng cáo? Có lẽ bạn luôn nghĩ thế giới sẽ là một nơi tốt hơn rất nhiều nếu không có Đại lộ Madison. Nhưng thực sự sẽ không ích gì nếu bạn không có một cuộc thảo luận riêng với chuyên gia marketing mà bạn vừa kí hợp đồng để quảng cáo cho các sản phẩm độc quyền của công ty. Chỉ cần lướt nhìn mục thông tin quảng cáo, bạn sẽ ngay lập tức có thể nói chuyện về các vấn đề liên quan đến chiến dịch quảng cáo và người sáng tạo, về việc in ấn hay quảng cáo qua truyền hình.

Sử dụng những từ không đúng chuyên ngành sẽ tiết lộ việc bạn không hiểu biết về lĩnh vực đó. Trên tàu, nếu một hành khách hỏi bất kì ai trong đoàn thuỷ thủ của tôi, "Anh đã làm việc trên con thuyền này được bao lâu rồi?", thì các đồng nghiệp của tôi sẽ cảm thấy khó chịu. Mọi thủy thủ đều hãnh diện khi được làm việc trên một con tàu, và từ thuyền đã lật tẩy việc người khách không hiểu biết tí gì về nghề đi biển..

Thuật ngữ chuẩn sẽ mang đến những điều diệu kì cho một cuộc hội thoại. Bạn sẽ nhanh chóng say mê với những lợi ích do việc quảng giao đem lại. Tất cả việc bạn cần làm chỉ là đọc các mục khác nhau trên báo.

Tiếp thêm nhiên liệu cho cuộc hội thoại

Sau đó, khi bạn mong muốn gây ấn tượng mạnh hơn cho đối tượng giao tiếp bằng biệt ngữ của họ, hãy bắt đầu đọc những tạp chí thương mại. Đó là những tạp chí quen thuộc của các ngành công nghiệp khác nhau. Hãy hỏi mượn những tạp chí đó từ những người bạn đang làm các ngành nghề khác nhau để bạn có thể tiếp thêm nhiên liệu cho các cuộc hội thoại.

Tất cả các ngành đều có một hoặc hai tạp chí như thế. Bạn sẽ nhìn thấy những tạp chí khổ to bìa bóng loáng với những cái tên như Tin tức ô tô, Kinh doanh nhà hàng, Tin tức spa, Công nghiệp xe tải", và thậm chí cả "Lợn Ngày nay" dành cho những người trong ngành chăn nuôi lợn. Bất kì một tạp chí nào cũng sẽ cho bạn biệt ngữ của ngành công nghiệp đó đồng thời cung cấp cho bạn những vấn đề đang được coi là nóng nhất trong ngành của họ.



Nói đến sở thích hay mối quan tâm của con người, luôn có những tạp chí về môn điền kinh, đi xe đạp, trượt tuyết, hay lướt ván, bơi. Những cửa hàng sách báo lớn luôn có tạp chí dành cho dân chơi xe đạp, đấm bốc, chơi bóng gỗ, thậm chí dân chơi cưỡi bò. Bạn sẽ tìm thấy hàng nghìn tạp chí về những sở thích đặc biệt được xuất bản hàng tháng.

Vài năm trước, tôi say mê việc mỗi tuần mua một tạp chí khác nhau. Nó đã mang lại hiệu quả khi một khách hàng tư vấn tiền năng mời tôi tới dự bữa tối tại nhà cô ấy. Căn nhà có một khu vườn thật đẹp và nhờ có Tạp chí Hoa và vườn mà tôi có thể đưa ra được những thuật ngữ chuyên môn chuẩn xác như trang trí, cây ngắn ngày hay cây lưu niên. Tôi vẫn có thể tiếp tục khi cuộc thảo luận chuyển sang vấn đề trồng bằng hạt hay chiết cành.

Thấy tôi thành thạo về hoa nên cô ấy đã mời tôi cùng đi bộ và ngắm khu vườn đằng sau nhà. Khi chúng tôi dạo bước, tôi dần chuyển chủ đề từ những cây hoa cúc sang công việc tư vấn mà tôi có thể làm cho công ty của cô ấy. Ai mới thực sự là người dẫn dắt trên con đường ra khu vườn sau này?

Liệu thế giới đang trở nên nhỏ bé, hay chúng ta đang dần lớn lên? Những người phục hưng thời nay luôn cảm thấy thoải mái và tự tin ở bất cứ nơi đâu. Thủ thuật tiếp theo sẽ giúp bạn trở thành một người trong cuộc khi bạn ở bất kì nơi đâu trên hành tinh này.

Thủ thuật #41: Đọc những tạp chí chuyên ngành

Khách hàng lớn tiếp theo của bạn là một tay chơi gôn, một vận động viên bơi, lướt ván hay trượt tuyết? Bạn đang có mặt trong một buổi họp với toàn những nhân viên kế toán hoặc những tín đồ Phật giáo thiền tông? Có hàng nghìn tạp chí không được nói đến ở đây được xuất bản hàng tháng bàn luận về mọi sở thích trên đời. Bạn có thể thu nạp thêm thông tin mà bạn cần để thể hiện như một người trong ngành khi tiếp xúc với bất kì ai chỉ bằng cách đọc các tạp chí chuyên ngành của họ.

42. Cách giao tiếp khi bạn ở nước ngoài



Bạn sắp ra nước ngoài kinh doanh và bạn muốn mình là một "công dân toàn cầu". Điều đầu tiên trong danh sách những việc bạn phải làm là gì? Lấy hộ chiếu và một quyển sách từ vựng? Tuy nhiên, có một số thứ mà hầu hết chúng ta đều quên mang theo, và thường dẫn tới hậu quả thật tồi tệ – đó là những hiểu biết về các phong tục tập quán trên thế giới.

Một người bạn của tôi, Geraldine, rất hứng thú với cuộc gặp mặt đầu tiên của mình ở Nhật Bản. Để thoải mái với chuyến bay dài đến Tokyo, cô đã mặc quần bò và một cái áo khoác yếu thích. Sau mười bốn giờ bay, cô được bốn quý ông Nhật ăn mặc lịch lãm đón tại sân bay. Mỉm cười và khẽ cúi đầu, bốn người đàn ông Nhật đưa cho Geraldine tấm danh thiếp của mình. Với một tay mang túi, Geri đón lấy danh thiếp của họ bằng tay còn lại. Cô cảm ơn, lướt nhìn nhanh các tấm danh thiếp, và nhét chúng vào túi quần sau. Sau đó, Geri rút một tấm danh thiếp của mình ra khỏi ví và, nghĩ là họ có lẽ sẽ gặp khó khăn khi phát âm từ Geraldine, cô viết tên bí danh "Geri" đè lên tên mình được in trên danh thiếp. Những người đàn ông lưỡng lự với tấm danh thiếp, lật qua lật lại để kiểm tra trước khi bỏ vào cặp táp của mình.

Khi năm người đến khách sạn, họ mời Geri uống trà ở tiền sảnh. Trong khi ngồi nhấm nháp tách trà, họ tặng Geri một món quà nhỏ và cô rất háo hức bóc ra xem. Một trong những phẩm chất quyến rũ nhất của Geri là sự nồng nhiệt và tình cảm. Rất hồi hộp với món quà và với tính cách đặc trưng, cô thốt lên "Ôi, đẹp quá!" rồi lần lượt ôm bốn người đàn ông Nhật.

Lúc này, bốn người đàn ông Nhật đều đồng loạt đứng lên, khẽ cúi đầu chào và bỏ đi ngay lập tức. Geri tội nghiệp vô cùng sửng sốt. Cô đã làm điều gì sai ư?

Cô đã sai trong mọi thứ! Đầu tiên là chiếc quần bò. Thứ hai là cách cầm danh thiếp đầy khiếm nhã của Geri. Ở châu Á, tấm danh thiếp luôn là một trong những thứ quan trọng nhất. Nó luôn phải được đón nhận bằng cả hai tay. (Trừ ở một số nước đạo Hồi, nơi mà tay trái luôn bị coi là bẩn thỉu)

Sau đó là việc Geri đã cất tấm danh thiếp quá nhanh. Ở châu Á, mọi người thường sử dụng những tấm danh thiếp như lời mở đầu cho cuộc hội thoại. Bạn nói về những tấm danh thiếp và công việc. Bạn sẽ không cất nó đi cho đến khi họ cất tấm danh thiếp của bạn. Để tấm danh thiếp vào túi sau quần bò là một điều cực kì khiếm nhã.



Geri không hề nhận ra sự khiếm nhã thứ tư của mình cho đến khi cô trở về nhà. Bill, đồng nghiệp của cô, một nhà kinh doanh du lịch theo mùa, đã phân tích cho cô hiểu. Lí do mà những người đàn ông Nhật lật đi lật lại tấm danh thiếp của cô là họ phải tìm tên cô và công ty cô đang làm việc mà ở Nhật luôn được in ở mặt sau của danh thiếp. Tất nhiên, mặt đằng sau danh thiếp của Geri chẳng có gì.

Tiếp theo, điều khiếm nhã thứ năm đó là Geri lẽ ra không nên viết đè lên tấm danh thiếp của mình. Các tấm danh thiếp ở châu Á thực ra không phải là một cái gì đó thiêng liêng, nhưng việc viết nhằng nhịt lên đó là một điều không nên.

Đó là một câu chuyện buồn với Geri và những quý ông Nhật cảm thấy rất thất vọng. Bill đã chỉ ra một điều khiếm nhã nữa cho Geri: Đó là cô ấy không nên mở gói quà ngay trước mắt những người khách. Tại sao? Bởi vì ở nơi mà việc giữ thể diện là một điều quan trọng, thì thật là xấu hổ khi phát hiện ra món quà họ tặng không đẹp như món quà họ được nhận. (Thậm chí Geri cũng không tặng quà cho họ). Điều khiếm nhã thứ bảy.

Tiếng thốt lên của Geri khi nhận quà cũng giống như một tiếng la ó phản đối. Ở châu Á, âm lượng càng nhỏ thì vị thế càng cao. Và tất nhiên điều khiếm nhã cuối cùng là việc Geri ôm cám ơn mỗi người. Ôm, ở một số nơi trên thế giới nhận được sự tôn trọng cao, nhưng ở Nhật thì nó hoàn toàn không chấp nhận được với một vị khách vừa gặp mặt.

Không cần phải nói, Geri không còn được mời trở lại Nhật. Tuy nhiên, cô ấy chắc hẳn đã có được kinh nghiệm quý báu khi đến El Salvador. Lần này cô rất thông minh, cô đã nghiên cứu phong tục tập quán của nơi đây.

Luôn có sự khác biệt giữa các vùng miền trên thế giới này. Bất kì khi nào đi du lịch, tôi đều xem trước và nhận ra mình không phải đang ở những nơi giống như Mỹ. Tôi thích mặc quần bò đi du lịch, tôi không hề đắn đo khi ôm. Tuy nhiên khi tôi dự tính ra nước ngoài, tôi luôn nghiên cứu phong tục của nước mà mình định đến để xem tôi có thể được làm những gì.

Thủ thuật #42: Nắm rõ phong tục

Trước khi đặt chân lên lãnh thổ một nước khác, hãy xem một cuốn sách về những điều nên và không nên làm. Trước khi bắt tay, nhận quà, làm một cử chỉ nào đó, hay thậm chí khen dinh cơ của bất kì ai,



hãy xem xét kĩ lưỡng. Một sự khiếm nhã cũng có thể làm hỏng toàn bộ chuyến đi của bạn.

Bây giờ chúng ta sẽ đến nơi mà việc là một người trong cuộc sẽ mang lại những món lợi đáng kể, hữu hình và nhanh chóng. Và việc là một người ngoài cuộc thực sự sẽ làm tổn hại – trước hết là đến túi tiền của bạn.

43. Để có thể mua với giá hợp lý

Đừng đánh giá thấp sự khéo léo của mọi người khi họ muốn đạt được một điều gì đó. Nhiều người đã mở rộng câu châm ngôn: “Trong tình yêu và chiến tranh, tất cả đều hợp lý” thành “Tất cả đều hợp lý, trong tình yêu, chiến tranh và trong việc mua những thứ mà tôi muốn”. Để có được bàn ăn trong một khách sạn sang trọng vào một tối đông khách, việc sử dụng tên của một người nổi tiếng đã là một mẹo cũ rồi. Một chủ nhà hàng thân thiết của tôi đã kể với tôi rằng anh ấy nhận được rất nhiều cuộc điện thoại nói Robert De Niros muốn đặt bàn trước. Khi cả nhóm gồm sáu đến tám người đến, họ nói rằng “Tôi xin lỗi, tối nay Rob không được khoẻ.”

Một phụ nữ, cảm thấy xấu hổ khi việc giả danh tên người nổi tiếng bị lộ, đã kêu lên với anh bạn tôi: “Hãy xem, để có được một bàn ăn thì tôi phải là ai cơ chứ? Tôi sẽ là bất cứ người nào là anh muốn, Godien Hawn, Steffi Graf, Fergie -hãy nói ngay cho tôi”. Một số người vẫn cố gắng đến phút cuối cùng. Họ đi về phía ông chủ nhà hàng, chỉ bất kì tên nào trong danh sách đăng kí và nói, “Đó chính là chúng tôi”.

Bạn cũng sẽ chứng kiến những mẹo như vậy ở các khách sạn đăng kí phòng trước. Một vài tháng trước tôi đã đến đăng kí phòng ở một khách sạn nổi tiếng. Một người đàn ông đứng trước tôi trong hàng đã bù lu bù loa với nhân viên quầy tiếp tân, “Nghĩa là sao, không có phòng sao? Tôi sẽ ở khách sạn này tối nay. Nếu anh không còn phòng, tôi sẽ ngủ ngay tại đây, trên sàn nhà này” Cơn thịnh nộ của anh ta bùng lên.

“Và tôi cảnh báo anh,” anh ta tiếp tục “Tôi sẽ ngủ truồng”.

Cuối cùng, anh ta đã có được một phòng.

Những mẹo kiểu trẻ con như thế này không được bàn đến ở đây. Thay vào đó, tôi muốn gợi ý một thủ thuật được gọi là “Láu cá trong mặc cả”. Tôi có được thủ thuật này trong một buổi chiều ngồi với Carson, một người môi



giới bảo hiểm. Anh ấy đã cố gắng bán bảo hiểm nhà đất cho tôi. Tất nhiên là tôi muốn mua với giá rẻ nhất. Carson là một người người môi giới chuyên nghiệp và anh ấy đã kiên nhẫn giải thích cho tôi về cái lợi của những phần phụ lục trong điều khoản của bảo hiểm bằng thuật ngữ của người ngoài ngành.

Ngay khi anh ấy bắt đầu nói về những thảm hoạ như chiến tranh và bão, thì điện thoại đổ chuông. Trong khi nói vài lời xin lỗi, anh ấy đã nhận ra người gọi. Đó là một trong những đồng nghiệp. Một sự lột xác diễn ra trước mắt tôi.

Sau đó cuộc hội thoại của họ chuyển sang vấn đề công nhân thời vụ rồi vấn đề mắt. Tôi mất một lúc để nhận ra chính sách cái ô và công nhân thời vụ là một phần nội dung câu chuyện bảo hiểm mà họ đang đề cập tới.

Vài phút sau, Carson nói "Thôi nhé, hơi dài rồi đấy ông bạn" và dập máy. Anh ấy biến hình trở lại thành một nhân viên bán hàng chuyên nghiệp đang định nghĩa về những thiệt hại và những khấu trừ cho một khách hàng ngây ngô không hiểu biết gì về lĩnh vực này như tôi.

Trên thực tế trong mọi ngành nghề, những người môi giới luôn có hai giá cả cho hàng hoá và dịch vụ của họ – một là cho người trong ngành và một cho những người ngoài ngành. Liệu đó là một sự bất công? Không, hoàn toàn không. Nếu những người môi giới không phải tốn nhiều thời gian để làm những người bán hàng thì chắc anh ta có thể đưa ra một giá cả hợp lí nhất. Khi một người có hiểu biết mua hàng, anh ấy sẽ nhận được giá cả ưu đãi nhất. Vì không mất nhiều thời gian, nên người bán vẫn cảm thấy hài lòng tuy rằng chỉ thu được lãi lời rất ít.

Nếu bạn có sự hiểu biết nhất định về một lĩnh vực nào đó, bạn sẽ không bị thiệt thòi trong quá trình giao dịch. Những nhà chuyên môn khẳng định, vì bạn là người có thể biết những thuật ngữ chuyên môn của họ, có nghĩa là bạn cũng sẽ biết được đâu là hợp đồng tốt nhất và giá cả thấp nhất.

Không ai hiểu điều này hơn người thợ sơn nhà cho tôi, Iggy. Anh ấy nói với tôi, "cô phải biết cách nói chuyện với thợ sơn. Không phải tôi, nhưng nhiều người trong số họ luôn muốn thu lợi từ mọi thứ có thể. Đặc biệt cô là một phụ nữ và nếu như cô tiến hành thoả thuận chặt chẽ và thông minh như tôi sắp nói với cô thì người thợ sơn kia sẽ phải dựng tóc gáy lên. Họ sẽ tự nhủ



“chẳng làm ăn được gì ở đây cả, tốt hơn là mình nên làm đúng theo thoả thuận.”

“Được rồi, Iggy, cách nào vậy?”

Anh ta nói, “Hãy bảo với họ: những bức tường này không cần phải sửa lại nhiều. Các cậu không cần phải tốn nhiều thời gian cạo và làm nhẵn đâu. Nó sạch rồi.” Iggy nói rằng chỉ vài câu như vậy thôi cũng có thể giúp tôi tiết kiệm hàng trăm đôla. Tại sao vậy? Ngay lập tức những thợ sơn hiểu rằng bạn biết rất nhiều về công việc của họ và chuẩn bị bề mặt để sơn là công việc tốn nhiều thời gian nhất. Vì vậy, đây sẽ là công việc mà thợ sơn thu được nhiều tiền nhất.

“Sau đó”, Iggy tiếp tục, “khi cô nói với họ sẽ không cần phải cắt lớp (sơn hai màu lồng lên nhau), chi phí sơn tiếp tục giảm xuống. Để đảm bảo hơn hãy nói với họ không được để lại bất kì một vết loang nào (những chỗ không có sơn hoặc sơn mỏng) và cô sẽ nhận được cách làm việc cẩn thận hơn của người thợ sơn.” Tôi chỉ tiếc một điều là tôi không có được mỗi lĩnh vực một Iggy để có thể có được những khóa học cấp tốc về cách thoả thuận.

Khi bạn không có người mách nước

Để có thể mặc cả với một giá phải chăng nhất, hãy tìm một người như Iggy. Nếu bạn có một người bạn trong lĩnh vực mà bạn định tiến hành thoả thuận làm ăn, hãy hỏi anh ấy những biệt ngữ của ngành. Nếu không, thay vì đi thẳng đến nơi mình định mua hàng, bạn nên đi xem trước vài cửa hiệu khác. Hãy nói chuyện với nhân viên ở các cửa hàng đó và học chút biệt ngữ từ họ.

Ví dụ, giả sử bạn muốn đi mua kim cương. Thay vì đến thẳng cửa hàng trang sức bạn yêu thích và hỏi những câu ngô nghê về kim cương, hãy đi đến các cửa hàng khác trước. Hãy làm quen với những nhân viên bán hàng và thu lượm một số thuật ngữ độc đáo về kim cương.

Lúc này, khi đã biết được những biệt ngữ, hãy đi đến nơi mà bạn muốn mua. Bởi vì bạn có thể nói ngôn ngữ của dân chơi kim cương, bạn sẽ mua được với giá rẻ nhất.

Bây giờ chúng ta hãy đi sâu vào thế giới của người trong cuộc. Lần này chúng ta hãy cùng khám phá cách để làm cho đối tượng giao tiếp của bạn



biết rằng bạn không chỉ chia sẻ kinh nghiệm mà còn chia sẻ một sự hiểu biết tuyệt vời – những niềm tin và giá trị của cuộc sống.

Thủ thuật #43: Láu cá trong mua bán

Những kĩ năng mặc cả được sử dụng ở chợ Ả-rập cổ đại hiện nay vẫn còn nguyên giá trị khi cần mua hàng với giá trị lớn. Bạn sẽ được giảm giá rất nhiều nếu như bạn biết cách thoả thuận.

Trước bất kì một vụ mua bán lớn nào, hãy tìm gặp một vài người chuyên bán mặt hàng đó – vài người để học và một người để mua. Khi đã được trang bị một số từ chuyên môn nhất định, bạn có thể sẵn sàng đến cửa hiệu mà bạn muốn.

PHẦN 5. THỦ THUẬT TẠO SỰ TƯƠNG ĐỒNG

Nếu bạn chăm chú nhìn vào đàn chim đang bay, bạn sẽ thấy những con chim sẻ bay cạnh nhau, những con chim nhạn bay cùng đồng loại của chúng, và những con chim hoàng yến sẽ bay trong một nhóm. Tóm lại, những con chim cùng loài sẽ bay cùng nhau.

May mắn thay, loài người thông minh hơn loài chim. Ít nhất ở một khía cạnh nào đó hiểu biết có thể giúp chúng ta vượt qua được những thành kiến. Những con người thực sự thông minh sẽ làm việc, chơi và nghỉ ngơi cùng nhau. Liệu điều đó có hàm ý rằng họ rất thoải mái khi ở bên nhau? Chúng tôi muốn tạo ra một nền tảng vững chắc trong đó đảm bảo rằng tất cả mọi người đều hoàn toàn cảm thấy thoải mái khi kinh doanh hay vui chơi cùng chúng ta.

Có một điều đã được chứng minh: đó là người ta thường có xu hướng ngả theo những ai mà họ cảm thấy người đó tương đồng với họ. Chúng ta sẽ cảm thấy rất thoải mái trước người mà chúng ta tin là giống chúng ta. Chúng ta sẽ thấy thoải mái nhất khi hợp tác và làm bạn với những người mà giữa họ và chúng ta có chung những giá trị và niềm tin trong cuộc sống. Để làm được điều đó, tôi xin đưa ra 6 thủ thuật để tạo ra cảm giác tương đồng với bất kì ai mà bạn muốn.

Cùng với việc tạo ra một mối quan hệ khăng khít hơn với những khách hàng, những người bạn, các cộng sự, sử dụng thủ thuật sau đây còn giúp bạn tăng cường hiểu biết và có được một sự đồng cảm tốt hơn với tất cả mọi người, không kể chủng tộc hay tầng lớp xã hội. Nó cũng mở ra những cánh cửa mới cho bạn.

44. Trở thành người cùng "tầng lớp"

Những người thuộc các châu lục khác nhau có cách đi lại khác nhau. Ví dụ như, người phương Tây thường đứng cách xa nhau một khoảng. Người phương Đông, trên xe điện ngầm hay trên xe buýt đông đúc, thường đứng sát nhau. Những người Mỹ gốc Á luôn bước từ tốn còn người Mỹ gốc Italia luôn bước những bước chắc nặng.



Khi uống trà, giới thượng lưu thường chậm rãi và trang nhã ngồi xuống ghế salông. Khi những quý bà nâng cốc trà, một tay họ sẽ cầm lấy cái đĩa, một tay giữ cốc, ngón út nhẹ nhàng cong lên. Những người bình thường, dân dã sẽ ngồi ngay xuống ghế salông và cầm lấy cái cốc bằng cả hai tay.

Ai đúng? Ai sai? Không ai đúng mà cũng chẳng ai sai. Tuy nhiên những người giao tiếp đỉnh cao sẽ biết khi kinh doanh với những người thuộc tầng lớp nào, họ nên hành động giống như đối tác của mình. Mọi người sẽ cảm thấy thoải mái khi xung quanh những người có cử chỉ điệu bộ giống họ.

Tôi có một người bạn tên là Genie đã đi khắp nước Mỹ và đưa ra một hội thảo ấn tượng mang tên "Làm thế nào để kết hôn với những người giàu có". Genie đã từng đến sòng bạc Las Vegas. Một phóng viên truyền hình hỏi liệu cô có thể nói ai là người giàu thực sự trong số những người đang chơi kia.

"Tất nhiên", Genie trả lời

"Được rồi," người phóng viên thách thức. "Ai là người giàu nhất trong căn phòng này?" Ở bàn đối diện là ba người đàn ông trong bộ véttông, áo sơ mi hàng hiệu và đang nhấm nháp rượu Scotch (loại rượu Laphroaig hảo hạng từ đảo Islay thuộc Scotland). Người phóng viên trong thâm tâm khẳng định Genie sẽ chọn một trong ba người này.

Thay vào đó, với sự tinh tế của mình, đôi mắt của Genie đảo quanh phòng. Giống như bản năng, cô ấy chỉ người có móng tay dài sơn màu đỏ mặc quần bò đứng ở góc bàn. Cô nói khẽ: "Anh ta rất giàu".

Kinh ngạc, người phóng viên hỏi Genie, "Làm thế nào mà cô có thể nói như vậy?"

"Gã đi đứng giống như một người rất giàu" Genie nói, "hãy nhìn" cô ấy tiếp tục giải thích "Có những người di chuyển giống như giàu từ lâu. Có người di chuyển giống người mới phất và có những người di chuyển giống như không có tiền." Genie có thể nói người trong góc đó rõ ràng là đang ngồi trên một đống vàng lớn và tất cả thể hiện ở cách anh ta đi đứng.

Thủ thuật #44: Hãy là một bản sao

Hãy nhìn mọi người. Nhìn cách họ di chuyển. Bước nhỏ? Bước lớn? Nhanh? Chậm? Giật cục? Đều? Già? Trẻ?



Hãy coi người mà bạn đang nói chuyện như một người hướng dẫn nhảy. Anh ta là một người nhảy nhạc Jazz chăng? Cô ấy là một người múa balê chăng? Hãy nhìn cơ thể họ, sau đó bắt chước cách di chuyển của họ. Điều đó sẽ làm cho đối tượng giao tiếp trong thâm tâm luôn cảm thấy thoải mái thực sự khi tiếp xúc với bạn.

Hãy là hình ảnh phản chiếu sản phẩm của bạn

Nếu bạn là người bán hàng, bạn không chỉ là bản sao những khách hàng của mình mà còn là bản sao sản phẩm của bạn nữa. Tôi sống ở khu Soho, nội thành New York, nơi có vài toà nhà nằm trên con phố Canal nổi tiếng lộn xộn. Thường thường, nắm chặt ví và lách qua những đám đông trên phố, tôi sẽ gặp phải một tay móc túi bỗng dưng trở thành một người bán hàng. Hắn lén lút nhìn quanh và xoè chiếc khăn tay cáu bẩn về phía tôi trong đó có một đồ nữ trang nào đó. “Này, muốn mua sợi chuỗi cửa hàng vàng này không?” Chỉ riêng thái độ lấm lét, nhớn nhác của tên trộm thôi cũng có thể khiến hắn bị để ý.

Tiến thêm một quãng nữa, bạn sẽ tìm thấy những cửa hiệu trang sức của Tiffany thời thượng và đắt tiền. Đôi khi, tôi tưởng tượng là mình có đủ tiền mua một vài thứ trong đó. Tôi tưởng tượng một trong những người bán hàng chuyên nghiệp đứng sau quầy kính nói với tôi “Quý cô có muốn xem một viên kim cương không?”

Không có từ “bán” ở đó!

Hãy ghép tính cách của bạn sao cho phù hợp với mặt hàng bạn kinh doanh. Bạn bán những quần áo làm thủ công? Cần một chút lịch thiệp. Bán quần bò? Cần một chút tinh nghịch. Bán đồ thấm mồ hôi? Cần một chút thể thao. Và tương tự với bất kì thứ gì bạn bán. Hãy nhớ, bạn cũng sẽ nằm trong cảm nhận của người mua. Vì vậy bạn hãy là một phần sản phẩm mà khách hàng định mua.

45. Cách để trở nên thân thuộc

Liệu bạn đã bao giờ tiếp xúc với một người xa lạ, và chỉ một thoáng sau bạn đã tự nhủ “Người này với mình có những ý nghĩ thật giống nhau! Hẳn có chung một “tần sóng”. Đó là cảm giác thật lạ lùng, gần như là một tình yêu sét đánh.



Những người yêu nhau gọi đó là “sét đánh”. Những người bạn mới thì nói đó là “tương phùng”. Nó giống như một cảm giác thật kì diệu, cảm giác bỗng nhiên thấy nồng ấm, gần gũi, gắn bó lạ lùng như thể “Chúng ta đã từng là những người bạn của nhau”.

Để có thể bước ngay vào “tần sóng” của một ai đó không hề khó. Ngôn ngữ là cách giúp bạn nhanh chóng nhận được sự tương hợp với bất kì ai mà bạn gặp. Nếu bạn đứng trên một đỉnh núi và hô to “xin chào”, tiếng vang sẽ vọng lại. Tôi gọi đó là thủ thuật “tiếng vọng” bởi vì giống như tiếng vọng trên núi, bạn sẽ gợi lại cho đối tượng giao tiếp của mình chính xác những từ mà họ đã dùng.

Ở nhiều nước châu Âu, bạn sẽ nghe thấy năm, mười hoặc thậm chí nhiều hơn các giọng điệu ngôn ngữ khác nhau trong cùng một hệ thống ngôn ngữ. Ở Mỹ cũng có tiếng địa phương nhưng chúng ta ít nhận thấy điều đó. Trên thực tế, chúng ta có hàng nghìn từ khác nhau, nó phụ thuộc vào từng vùng, vào công việc, vào sở thích và vào cách mà chúng ta được nuôi dạy.

Những thành viên trong cùng một gia đình thường nói ngôn ngữ giống nhau. Những người bạn sẽ sử dụng những từ giống nhau, và những đồng nghiệp trong cùng một công ty hay những thành viên trong cùng một câu lạc bộ cũng có cách nói giống nhau. Mỗi người bạn gặp đều có ngôn ngữ riêng của họ mà theo tiềm thức là để phân biệt họ với những người thuộc hệ ngôn ngữ khác. Từ ngữ thường đa dạng theo từng vùng, theo từng ngành, thậm chí là theo từng nhà.

Kiểu ngôn ngữ chỉ ra rằng “chúng ta có chung tần số”

Khi bạn muốn cho ai cảm giác là bạn và họ giống nhau, hãy sử dụng ngôn ngữ của họ chứ không phải ngôn ngữ của bạn. Giả sử bạn đang bán xe hơi cho một người mẹ trẻ mà theo cô ấy, vấn đề cô quan tâm nhất là an toàn vì cô có một đứa con nhỏ mới chập chững tập đi. Khi giải thích về các đặc tính an toàn của xe hơi, hãy sử dụng từ cô ấy dùng. Đừng sử dụng bất kì từ nào mà bạn vẫn dùng để tả trẻ con. Đừng nói “cái khoá bảo vệ trẻ” mà bạn vẫn thường sử dụng trong bán hàng, thậm chí bạn có thể gọi đó là “khoá bảo vệ trẻ chập chững tập đi”. Khi người mẹ nghe thấy từ “trẻ chập chững tập đi” từ bạn, cô ấy sẽ có cảm giác bạn như một người thân bởi vì đó là từ mà những người thân vẫn thường dùng để gọi đứa con yêu của cô ấy. Nếu như khách hành của bạn nói “đứa trẻ” hay “con nhỏ” thì tốt nhất hãy lặp lại từ họ đã sử dụng.



Trong các bữa tiệc

Một bữa tiệc thường tập hợp nhiều kiểu người khác nhau. Người đầu tiên bạn nói chuyện là một luật sư, người luôn nói với bạn rằng "nghề nghiệp" của cô ấy thường bị phỉ báng. Đến lượt bạn nói, hãy cũng dùng từ "nghề nghiệp". Nếu bạn dùng từ "công việc", nó sẽ tạo ra một rào cản vô hình giữa bạn và người đối thoại đó.

Người tiếp theo bạn gặp là một công nhân xây dựng và anh ấy bắt đầu cuộc trò chuyện bằng cách nói về "công việc" của mình. Bạn sẽ gặp phiền toái nếu bạn nói "trong nghề nghiệp của tôi...". Anh ấy sẽ nghĩ bạn là người kiêu căng khoe mẽ.

Nếu như bạn chú ý nghe, bạn sẽ thấy sự tinh tế trong ngôn ngữ vốn thật lạ lẫm với bạn trước đây. Liệu bạn có tin rằng sử dụng sai từ đồng nghĩa cho một từ dường như không hề phức tạp như từ "có" sẽ khiến cho người khác nghĩ bạn chẳng hiểu gì về thế giới của họ không? Ví dụ như, người yêu loài mèo thích nói về việc "có" những con mèo. Nhưng người nuôi ngựa sẽ nói là "sở hữu" những con ngựa. Đó không phải là cái gì đó lớn lao. Nhưng nếu bạn dùng sai từ, đối tượng giao tiếp sẽ ngay lập tức khẳng định bạn là một kẻ ngoại lai trong lĩnh vực của họ.

"Tiếng vọng" trong nghề nghiệp

Trong môi trường kinh doanh ngày nay, khách hàng luôn hi vọng người bán là một người am hiểu lĩnh vực đó chứ không đơn thuần chỉ là một người bán. Họ luôn cảm thấy bạn không hề biết chút gì về ngành nghề của họ nếu bạn không nói được ngôn ngữ chuyên ngành mà họ vẫn thường dùng.

Tôi có một người bạn tên là Penny, đó là người bán đồ nội thất văn phòng. Những người trong ngành in ấn xuất bản, quảng cáo, truyền hình và một số luật sư là những khách hàng của cô ấy. Mặt hàng mà Penny bán là "đồ nội thất văn phòng". Tuy nhiên, cô ấy nói với tôi là, nếu cô ấy sử dụng từ "văn phòng" đối với tất cả các khách hàng của mình, thì họ sẽ khẳng định rằng cô ấy chẳng biết tý gì về nghề của họ.

Cô ấy nói rằng khách hàng là nhân viên làm trong ngành quảng cáo sẽ luôn nói về "công ty" quảng cáo của anh ta. Khách hàng là một người làm trong ngành xuất bản thì gọi đó là "nhà xuất bản". Luật sư sẽ luôn nói về đồ đạc dùng cho "văn phòng" của anh ấy và khách hàng là một người làm cho đài phát thanh thì sẽ sử dụng từ "nhà đài" thay cho từ "văn phòng". Penny nói



rằng “Đó chính là lĩnh vực họ đang hoạt động và họ luôn gọi tên văn phòng của mình theo một ngôn ngữ riêng. Nếu tôi muốn bán được hàng, tốt nhất tôi nên sử dụng đúng thuật ngữ của họ.”

Thủ thuật#45: Tiếng vọng

Tiếng vọng là một thủ pháp ngôn ngữ đơn giản nhưng lại chứa đựng một hiệu quả vô cùng lớn. Hãy lắng nghe cách lựa chọn danh từ, động từ, giới từ, tính từ rất riêng của đối tượng giao tiếp – và lặp lại những từ đó. Khi họ nghe những từ họ vẫn thường dùng từ chính bạn thì có lẽ một mối liên hệ vô hình đã được tạo ra giữa bạn và họ. Nó làm họ cảm thấy bạn và họ có chung chân giá trị, chung thái độ, sở thích và những trải nghiệm trong cuộc sống.

Tiếng vọng là sự bảo đảm khôn ngoan

Gần đây, có lần tại một quầy lễ tân tôi đã giới thiệu Susan bạn tôi là một người trông trẻ ban ngày. Sau đó Susan đã yêu cầu tôi “Leil, không được gọi tớ là người trông trẻ ban ngày. Tớ là người trông trẻ mà thôi”. Thế đấy! Thời gian và lịch sử đã nhanh chóng biến một số thuật ngữ nhất định trở thành cổ lỗ.

Việc ưa dùng một từ của một nhóm người không phải là sự tuỳ tiện. Những công việc nhất định, những nhóm thiểu số, và những nhóm có chung sở thích đặc biệt thường có một lịch sử mà cộng đồng không hề hay biết. Khi lịch sử với nhiều nỗi đau gắn với một từ nhất định nào đó, thì người ta sẽ tạo ra một từ mới để tránh gợi lại điều đó.

Tôi có một người bạn thân là Leslie, người đã phải suốt đời gắn mình với chiếc xe lăn. Cô ấy tâm sự là bất kì khi nào có ai nhắc tới từ “tàn tật”, cô đều cảm thấy tủi thân. Leslie nói nó làm cho cô ấy cảm thấy mình không toàn vẹn. ”Chúng tôi muốn được nghe mọi người gọi chúng tôi là người khuyết tật”. Sau đó cô giải thích thật cảm động: “Những người bình thường đi suốt cuộc đời với một hành trang giống nhau mà chúng ta đều có. Chúng tôi chỉ mang thêm một điều, đó là việc khiếm khuyết một khả năng nào đó.”



Để tỏ ra tôn trọng người khác và làm cho họ cảm thấy bạn thật gần gũi, hãy lặp lại những từ của họ. Nó sẽ giúp bạn thành một người giao tiếp với tâm hồn nhạy cảm – và giúp bạn luôn tránh được những điều phiền toái.

46. Cách biểu đạt thực sự rõ ràng

Gần đây, tôi có một bài thuyết trình trước 15 người đàn ông trong một cuộc họp của công ty. "OK", tôi tự nhủ khi đứng dậy chuẩn bị phát biểu, "15 người sao Hoả và 1 người sao Kim." Chẳng có vấn đề gì cả! Tôi đã từng đọc cuốn Đàn ông đến từ sao Hoả, đàn bà đến từ sao Kim. Trong cuốn sách này, tôi đã khám phá ra sự khác biệt về thần kinh trong bộ não của đàn ông và đàn bà. Tôi cũng biết rõ những tín hiệu ngôn ngữ cơ thể đặc trưng của giới. Và tôi sẽ giảng về sự khác biệt trong giao tiếp. Tôi đã chuẩn bị rất kỹ để trình bày trước những người đàn ông này, trình bày rõ ràng những quan điểm của tôi và sẵn sàng trả lời các câu hỏi họ đưa ra.

Mọi việc dường như diễn ra rất suôn sẻ. Tôi nghĩ rằng bài thuyết trình của tôi hoàn toàn rõ ràng và chính xác, phát triển từng chủ đề, và cách trình bày hoàn hảo. Sau đó, tôi ngồi xuống và tự tin mời mọi người đặt câu hỏi và thảo luận tự do.

Chính đó là lúc mọi chuyện trở nên rắc rối. Tất cả tôi có thể nhớ là một mớ những câu hỏi khủng khiếp được diễn đạt bằng ngôn ngữ bóng đá.

Họ say sưa thảo luận và ngày càng hào hứng, trong khi tôi càng lúc càng không hiểu nổi. Tôi buộc phải hỏi họ, "Nhưng, điều đó có nghĩa gì vậy?" Những người đàn ông này ranh mãnh nhìn nhau và sau đó khẽ mỉm cười khi giải thích điều đó cho tôi. Đêm đó, tôi thích thú tưởng tượng ra cảnh 15 người phụ nữ đang điều hành công ty và chỉ có duy nhất một người đàn ông đang vò đầu bứt tai khi chúng tôi trao đổi công việc bằng thứ ngôn ngữ liên quan đến chuyện sinh nở.

Mục đích của cuốn sách này là cải thiện khả năng giao tiếp. Tôi sẽ đưa ra phương pháp sau đây dựa trên những ngôn ngữ có liên quan, không chỉ riêng ngôn ngữ bóng đá.

Ngôn ngữ thích hợp đem lại hiệu quả tuyệt vời

Những ngôn ngữ có liên quan có thể là công cụ giao tiếp đầy hiệu quả – nếu bạn gợi lên những hình ảnh quen thuộc với cuộc sống của người mà bạn đang nói chuyện. Đàn ông không nên sử dụng ngôn ngữ bóng đá để làm rắc



rối vấn đề hay làm cho những người phụ nữ cảm thấy lúng túng. Những ngôn ngữ liên quan đến thể thao có thể làm sáng tỏ vấn đề cho đàn ông vì nhìn chung họ xem bóng đá nhiều hơn phụ nữ.

Chuyển sang ngôn ngữ liên quan đến các môn thể thao khác: mọi người đều hiểu điều mà người thuyết trình ngụ ý khi họ nghe thấy, "Chúng ta sẽ không bao giờ thất bại với giải pháp này." Tuy nhiên, chúng ta có thể sử dụng hình ảnh thuyết phục hơn khi nói với một người hâm mộ bóng chày như "bắt bóng trên không", "chạm đất" hay "ném một quả bóng như tên bắn."

Bạn đã nghe mọi người nói "Giải pháp này hoàn toàn phù hợp." Chúng ta đều hiểu ý nghĩa của nó. Nhưng mỗi cách nói sẽ gây ấn tượng khác nhau đối với những người thích các môn thể thao đa dạng. Nếu người nghe thích chơi bóng gỗ, nói về "quả bóng xoáy" có thể làm sáng tỏ mọi điều bạn nói. Nếu các đối tác hâm mộ môn bóng rổ, những từ như "cú hất bóng móc về đằng sau" hay "cú ném bóng trên không" sẽ ghi điểm. Nếu khách hàng của bạn thích môn vật, nói "đòn nghi binh" và "miếng khóa chân" là cách để "tóm" được người đó.

Có thể ngôn ngữ này không tự nhiên với bạn. Nhưng chúng là những công cụ giao tiếp rất hiệu quả khi gợi lên thế giới của đối tác của bạn. Tại sao chúng ta không sử dụng những thuật ngữ mạnh nhất có thể để ghi điểm và bán được hàng? Tôi gọi đó là thủ thuật Sử dụng hình ảnh hiệu quả.

Thủ thuật #46: Sử dụng hình ảnh hiệu quả

Khách hành của bạn có khu vườn nào không? Hãy nói với họ về "gieo hạt giống". Ông chủ của bạn có sở hữu chiếc thuyền nào không? Nói với họ về một thương vụ có thể "đứng vững" hay "sống sót." Anh ta có thể là một phi công ư? Hãy nói về khái niệm "hạ cánh". Gợi về sở thích và phong cách sống của người nghe và liên hệ xung quanh vấn đề đó. Để ghi điểm nhiều hơn, sử dụng những từ ngữ từ thế giới của người nghe, chứ không phải thế giới của bạn. Phương pháp sử dụng hình ảnh liên tưởng có hiệu quả cũng nhắc những người nghe của bạn rằng bạn nghĩ giống họ và hàm ý rằng bạn có chung sở thích với họ.

47. Thể hiện sự đồng cảm



Khi nghe bất kì ai nói, chúng ta thường "ừ", "vâng" để khẳng định với người nói rằng chúng ta đang lắng nghe họ. Trên thực tế, giống như một thói quen, những âm thanh đó vô thức thoát ra từ cổ họng.

Quả là "ừ" có tốt hơn im lặng và tránh để lại một khoảng trống trong giao tiếp. Tuy nhiên, đó không phải là lựa chọn của những người giao tiếp hàng đầu. Hãy thử thay thế từ "ừ!" của bạn với những cụm từ đầy đủ mang đầy tính đồng tình.

Những cụm từ biểu hiện sự đồng tình

Những câu có tính đồng tình là những câu trần thuật đơn giản, ngắn và có tính khuyến khích. Không giống như "ừ!", chúng là những câu hoàn chỉnh kiểu như "Chân thành cảm ơn bạn vì đã quyết định làm như vậy", hay "Điều đó thực sự rất thú vị." Những cụm từ có tính đồng tình có thể là lời nhận xét tích cực kiểu như "Vâng, đó là điều rất đáng làm", hoặc "Thật là tuyệt vời vì bạn đã cảm nhận được điều đó."

Khi đáp lại bằng những câu hoàn chỉnh thay cho những tiếng "ừ" thoát ra từ cổ họng cho thấy bạn không chỉ là một người đồng cảm mà còn chứng tỏ rằng bạn thực sự hiểu những gì họ nói.

Tất nhiên, mọi thứ đều có giá của nó. Để sử dụng chuẩn những câu có tính đồng tình, ta cần phải lắng nghe.

Bây giờ hãy sử dụng nhuần nhuyễn thủ thuật này và khám phá sự cảm thông trong đó.

Thủ thuật #47: Sử dụng những câu biểu hiện sự đồng tình

Đừng là một người chỉ biết "ừ!" vô thức. Hãy nói những câu hoàn chỉnh để cho thấy sự hiểu biết của bạn. Trong hội thoại hãy dùng những cụm từ như "Tôi hiểu ý cậu là gì". Hãy kích thích cuộc hội thoại bằng những câu đầy cảm xúc kiểu như "Đó quả là một điều thật tuyệt". Sự đồng cảm của bạn sẽ gây ấn tượng cho người nghe và khuyến khích họ tiếp tục bày tỏ suy nghĩ của mình.

48. Bạn cảm nhận cuộc sống giống họ



Khoảng mười năm trước, tôi có một người bạn cùng phòng tên là Brenda. Brenda là người dạy nhảy clacket nhưng không chỉ kiếm sống bằng việc này. Cuộc sống của cô ấy gắn liền với clacket. Cô ấy không đi bộ quanh nhà. Cô ấy luôn nhảy rộn ràng từ phòng này qua phòng khác. Như thế rất ồn ào, nhưng ít nhất, khi Brenda có điện thoại, tôi chẳng bao giờ phải khó khăn tìm cô ấy.

Một lần tôi hỏi Brenda cô ấy thích clacket từ khi nào. Cô ấy nói "Từ lần đầu tiên tớ mở tai". Tai ư? Tôi thấy thật lạ lùng. Hầu hết mọi người đều nói "từ lúc tớ mở mắt". Lúc bấy giờ, tôi nhận ra rằng Brenda cảm nhận thế giới bằng tai nhiều hơn bằng mắt.

Tất cả chúng ta đều cảm nhận thế giới qua năm giác quan. Những người lập trình ngôn ngữ tư duy (NLP) luôn nói với chúng ta rằng, mỗi người sẽ có một giác quan mạnh hơn các giác quan còn lại. Với Brenda, đó chính là thính giác.

Brenda kể với tôi rằng cô ấy lớn lên trong một căn hộ tối, thấp hơn mặt đường trong thành phố New York. Cô ấy nhớ, khi còn bé, luôn nghe những âm thanh từ từng nhịp bước trên vỉa hè ngay bên giường ngủ của cô ấy. Khi là một đứa trẻ chập chững tập đi, đôi tai nhỏ của cô luôn dồn dập âm thanh của những tiếng còi inh ỏi, tiếng báo động nhức nhối, và tiếng bánh xe xích nghiến trên con đường đầy băng tuyết. Cảm nhận đầu tiên của cô bé với thế giới bên ngoài chính là qua tai. Đến bây giờ, âm thanh vẫn luôn chế ngự cuộc sống của Brenda. Brenda, một vũ công clacket, là một người cảm nhận thế giới qua thính giác.

Do các nhà lập trình ngôn ngữ tư duy khuyên nên kích thích giác quan mạnh nhất của người nghe, nên tôi đã thử một vài cụm từ liên quan đến thính giác với Brenda. Thay vì nói "Xem ra nó tốt với tớ", tôi đã nói "Điều đó nghe có vẻ thật tốt". Tôi nhận thấy cô ấy chú ý hơn nếu tôi sử dụng những cụm từ thính giác.

Giải pháp đơn giản

Tôi gọi đây là thủ thuật xác định giác quan chủ đạo của mỗi người và để thành thục thủ thuật này không hề khó khăn. Nếu như bạn vẫn còn mập mờ về giác quan chủ đạo của đối tượng giao tiếp, đơn giản hãy đáp lại theo đúng cách mà họ vừa nói. Hãy làm cho những câu, từ có tính đồng cảm của bạn phù hợp với giác quan hiện thời của đối tượng giao tiếp. Giả sử một nhà



kinh doanh mô tả kế hoạch tài chính nói rằng, “Với kế hoạch này, chúng ta có thể nhìn thấy rõ ràng con đường kinh doanh”. Bởi vì lúc này đối tượng giao tiếp sử dụng câu mang đậm giác quan chủ đạo là thị giác, nên bạn hãy nói rằng “Tôi nhìn rõ ý của cậu” hay “Cậu thực sự luôn nhìn rõ tình hình”.

Còn đối với hai giác quan còn lại là vị giác và khứu giác thì sao? Thực ra tôi chưa từng giao tiếp với những người có giác quan chủ đạo là vị giác và khứu giác. Nhưng bạn luôn có thể khen ngợi người đầu bếp bằng cách, “Đó là một ý kiến tuyệt hảo đấy chứ”.

Thủ thuật #48: Xác định giác quan chủ đạo

Đâu là giác quan chủ đạo mà đối tượng giao tiếp của bạn đang có? Thị giác?Thính giác? Xúc giác? Đối với người có giác quan chủ đạo là thị giác, hãy sử dụng những câu, từ mang giác quan chủ đạo là thị giác để làm cho họ nghĩ rằng bạn nhìn thế giới theo cách của họ. Đối với những người giác quan chủ đạo là xúc giác, hãy sử dụng những từ mang giác quan chủ đạo là xúc giác để họ nghĩ rằng bạn cảm nhận giống như cách của họ.

49. Thay vì bạn và tôi, hãy nói chúng ta

Chỉ nghe hai người nói chuyện với nhau một lúc, bạn có thể biết được rất nhiều điều về mối quan hệ của họ.

Việc họ đang thảo luận về điều gì hay giọng điệu của họ như thế nào không quan trọng. Bạn bị bịt mắt mà vẫn có thể nói được rất nhiều điều về mối quan hệ của họ do thủ thuật mà tôi muốn chia sẻ chẳng liên quan gì đến ngôn ngữ cơ thể.

Mức độ lôi cuốn của cuộc đối thoại sẽ càng lộ rõ khi họ có mối quan hệ gần gũi hơn. Đây là cách phát triển của nó:

Cấp độ 1: Những lời sáo rỗng

Hai người lạ đang nói chuyện với nhau chủ yếu dùng những câu từ sáo rỗng. Ví dụ, khi nói chuyện về thời tiết, một người nói “Thời tiết nắng ráo thật đẹp”. Đó là cấp độ 1.



Cấp độ 2: Sự kiện

Những người biết nhau nhưng cũng chỉ vừa mới quen thường thảo luận về những sự kiện: "Cậu biết không, Joe, chúng ta có nhiều hơn gấp đôi những ngày nắng ráo trong năm nay so với năm trước để hẹn hò."

Cấp độ 3: Cảm giác và những câu hỏi cá nhân

Khi đã trở thành những người bạn, họ thường bộc lộ cảm xúc với nhau, thậm chí là về cái chủ đề xưa như chủ đề thời tiết. "George, tôi thực sự yêu những ngày nắng ráo này." Họ cũng hỏi nhau những câu hỏi có tính chất cá nhân. "Cậu thế nào, Betty? Cậu có thích nắng không?"

Cấp độ 4: Những lời tuyên bố của "chúng ta"

Bây giờ chúng ta sẽ tiến đến mức độ thân mật cao nhất. Mức độ này phong phú hơn sự kiện và tạo ra một mối quan hệ gắn bó hơn. Đó chính là những lời tuyên bố của chúng ta. Những người bạn của nhau khi thảo luận về thời tiết sẽ nói rằng "Nếu chúng ta tiếp tục có những ngày thời tiết đẹp như thế này, thì đây sẽ là một mùa hè thật tuyệt vời". Người đang yêu có lẽ sẽ nói với nhau "Em hi vọng thời tiết sẽ tiếp tục đẹp như thế này để chúng mình có thể đi bơi."

Một thủ thuật nhằm đạt được sự thân mật tuyệt đối trong lời nói nảy sinh từ hiện tượng này. Đơn giản là hãy sử dụng từ "chúng ta" một cách bản năng. Bạn có thể sử dụng nó để làm cho một khách hàng, một nhân vật tiềm năng, một người xa lạ cảm thấy bạn từ lâu đã là bạn của họ. Hãy sử dụng nó để làm cho đối tượng tiềm năng cảm thấy hai người từ lâu đã là một cặp. Tôi gọi đó là Sớm sử dụng từ chúng ta. Trong các cuộc hội thoại dân dã, đơn giản hãy bỏ qua mức độ một và hai, tiến thẳng lên mức độ ba và bốn.

Hãy hỏi cảm giác của ai đó về một số điều giống như cách bạn vẫn dùng để hỏi bạn bè. Sau đó, sử dụng đại từ chúng ta khi nói về những điều có thể ảnh hưởng đến cả hai người.

Thủ thuật #49: Sớm sử dụng từ "chúng ta"

Tạo ra một cảm giác thân mật với bất kì ai, thậm chí là những người bạn chỉ mới gặp vài lần trước đó. Hãy nắm bắt những dấu hiệu trong tâm hồn họ bằng cách lướt nhanh cuộc hội thoại ở cấp độ một và hai



đồng thời chuyển sang cấp độ ba và bốn. Hãy tạo ra cảm giác thân mật bằng cách sử dụng những từ giàu cảm xúc "chúng ta" và "của chúng ta".

Từ "chúng ta" nuôi dưỡng sự gắn kết, khiến người nghe cảm thấy gắn bó với bạn. Khi bạn sớm nói từ "chúng ta" hay "của chúng ta", cả với người lạ, trong tiềm thức, nó cũng sẽ kéo họ lại gần bạn hơn. Nó ngầm tạo ra cảm giác là các bạn từng là những người bạn của nhau. Tại bữa tiệc, bạn có thể nói với ai đó đứng sau bạn trong hàng lấy đồ ăn "Này, trông thật tuyệt, họ đã bày một bữa ăn thật thịnh soạn cho chúng ta".

Những người bạn, người yêu và đồng nghiệp thân thiết của nhau đều có một điểm chung gì? Đó là quá khứ. Thủ thuật cuối cùng trong phần này là cách tạo cho người mới quen một sự gần gũi và một cảm giác như thể hai bạn đã có chơi với nhau, ở bên nhau và làm việc cùng nhau từ rất lâu.

50. Tạo ra một "lời nói đùa riêng tư" thân tình

Những cặp tình nhân thường thì thầm vào tai nhau những cụm từ mà với một ai đó chẳng có nghĩa lý gì nhưng với họ, là cả một thế giới riêng tư. Những người bạn luôn nói với nhau bằng một vài từ mà với những người khác có vẻ như là những thuật ngữ lạ lẫm, khó hiểu. Những người đồng nghiệp gắn bó với nhau thường cười khúc khích về những kỉ niệm họ có cùng nhau.

Mỗi lần Daryl và tôi gặp nhau, chúng tôi không nói "xin chào". Chúng tôi nói "Quạc!" Tại sao vậy? Năm năm trước, chúng tôi đã gặp nhau trong một bữa tiệc. Trong câu chuyện đầu tiên chúng tôi nói với nhau, Daryl kể với tôi cậu ta lớn lên trong một trang trại nuôi vịt. Khi tôi nói với cậu ấy là mình chưa bao giờ nhìn thấy một trang trại nuôi vịt nào, cậu ấy đã bắt chước những điệu bộ của một con vịt cho tôi xem. Cậu ấy lắc lắc cái đầu, nhìn tôi đầu tiên bằng một mắt, rồi đến mắt kia, cùng lúc đó cánh tay cậu ấy đập lên đập xuống và kêu quác quác. Tôi đã cười với màn trình diễn của cậu bạn đến mức khiến cho cậu ấy hào hứng làm giống như một con vịt bầu đi lạch bạch. Sự hào hứng ấy lây sang cả tôi. Chúng tôi cùng nhau vỗ cánh tay lên xuống đi lạch bạch quanh căn phòng và kêu quác quác. Đó trở thành một kỷ niệm đáng nhớ của chúng tôi.

Thủ thuật #50: Tạo lịch sử tức thì



Khi bạn gặp một người xa lạ và muốn bớt đi cảm giác lạ lẫm, hãy nghiên cứu kĩ thời điểm đặc biệt nhất định nào đó để cùng nhau chia sẻ trong lần gặp gỡ đầu tiên. Sau đó hãy tìm một vài từ kích thích một cảm giác giác nồng ấm thân thiện và tạo ra cảm xúc tốt cho cả hai người. Bây giờ, giống như những người bạn cũ của nhau, các bạn đã có với nhau một lịch sử tức thì.

Với những người mà bạn mong muốn chia sẻ tương lai nghề nghiệp hay thế giới riêng tư của mình, hãy tìm ra những khoảng khắc ấn tượng bên nhau. Sau đó hãy biến những khoảng khắc đó thành một điệp khúc.

Ngày tiếp theo, khi chuông điện thoại reo, tôi nhấc máy và nghe, không phải là "Xin chào, Daryl đây", mà đơn giản chỉ là "Quạc! Quạc!". Tôi chắc chắn điều gì đó đã manh nha cho tình bạn giữa chúng tôi. Cho tới nay, mỗi lần nghe tiếng "quạc quạc" của cậu ấy qua điện thoại, lại ùa về trong tôi những kỉ niệm thật hạnh phúc, thậm chí có một chút gì đó hơi xấu hổ. Nó gợi đến lịch sử của chúng tôi và hâm nóng tình bạn của chúng tôi bất kể lần cuối cùng chúng tôi nói chuyện với nhau cách đó bao lâu.

Những gì còn lại bây giờ?

Thân tình, uy tín và tự tin là ba đặc trưng của những người thành đạt trong mọi lĩnh vực của cuộc sống. Phần một trong cuốn sách này giúp chúng ta tạo được ấn tượng đầu tiên về sự năng động, tự tin và uy tín bằng ngôn ngữ của cơ thể. Phần hai, chúng ta sẽ thêm những giai điệu ngọt ngào trong những cuộc hội thoại nhỏ. Trong phần ba, chúng ta có thể biết được những gợi ý từ những người có uy tín để trở thành những đối thủ lớn. Phần bốn giúp chúng ta bí quyết để nói chuyện với những người mà chúng ta có rất ít điểm chung với họ. Và trong phần năm, chúng ta học được những thủ thuật để gây đựng một tình thân ái tức thì, cảm giác thân mật tức thì, và một sự gắn bó tức thì.

Điều còn lại là gì? Đó chính là làm cho mọi người thực sự có thiện cảm với bạn. Nhưng ngày nay, những lời khen thưởng là một vũ khí nguy hiểm trong giao tiếp. Nếu dùng sai, bạn có thể phá hỏng mối quan hệ thân tình giữa bạn và người giao tiếp. Chúng ta hãy cùng khám phá sức mạnh của lời khen cũng như tính lố bịch của nịnh hót, và cách ta có thể sử dụng hiệu quả những phương tiện giao tiếp này.



PHẦN 6. PHÁT HUY SỨC MẠNH CỦA LỜI KHEN VÀ TRÁNH NỊNH HÓT LỐ BỊCH

Những đứa trẻ là chuyên gia trong việc yêu cầu những thứ mà chúng muốn. Ngồi trên đầu gối của bố, đứa trẻ vòi vĩnh: "Bố, bố thật tuyệt. Con biết bố sẽ mua cho con con búp bê đẹp đó mà". Sáng hôm sau, đi cùng mẹ vào siêu thị "Ôi! Con yêu mẹ. Mẹ là mẹ tốt nhất trên đời. Con biết mẹ sẽ mua cho con chiếc bánh quy sôcôla kia nhé."

Từ bản năng vòi vĩnh của trẻ thơ đến lời khen có tính toán của một người bán hàng, những lời khen đương nhiên dành cho những người sẽ mang đến những gì họ mong muốn. Trên thực tế, những lời khen được sử dụng rộng rãi nhất và hiển nhiên chứng thực cho một điều là hãy khen để có thể nhận được những điều mà mình muốn. Hầu hết chúng ta vẫn nghĩ lời khen là cách để đạt được những điều mà chúng ta muốn từ ai đó.

Và nếu đơn giản như những con búp bê từ bố và những chiếc bánh quy từ mẹ, thì hẳn điều đó là có thể. Nhưng trong thế giới ngày nay, không phải ai cũng có thể hiện thực hóa lời khen của mình thành điều mà mình mong muốn có được.

Sự bất ổn của những lời khen

Bạn khen một ai đó. Bạn mỉm cười và chờ đợi một thái độ nồng ấm từ họ. Bạn có lẽ sẽ phải chờ rất lâu.

Nếu người đó nghi ngờ rằng lời khen của bạn là một sự bợ đỡ thì sẽ hoàn toàn phản tác dụng. Nếu như lời khen của bạn không chân thành và không được rèn dũa, nó sẽ làm bạn mất đi cơ hội chiếm lòng tin của họ một lần nữa. Nó có thể phá hỏng mối quan hệ tiềm năng mà trước đó đã từng sứt mẻ chút ít.

Tuy nhiên, một lời khen có rèn dũa lại là chuyện khác. Khi được thực hiện tốt, nó sẽ làm cho mối quan hệ ngay lập tức thăng hoa. Nó có thể giúp bán được hàng, giúp có được một người bạn mới, hay giúp làm sống lại khoảng khắc tân hôn trong dịp kỉ niệm ngày cưới vàng.

Đâu là sự khác biệt giữa lời khen làm thăng hoa và lời xu nịnh phá hỏng mối quan hệ? Có nhiều nhân tố tham gia vào phép so sánh sự khác biệt này. Chúng bao gồm sự chân thành, thời điểm, động cơ và từ ngữ của bạn. Chúng



cũng bao gồm hình ảnh tự thân của đối tượng giao tiếp, vị trí công việc, kinh nghiệm với lời khen và sự đánh giá của anh ta đối với sự chân thành của bạn. Tất nhiên nó cũng có liên quan đến mối quan hệ giữa hai người và khoảng thời gian hai người biết nhau. Nếu như bạn khen ai đó qua điện thoại, qua thư điện tử, thư tay, nó thậm chí còn bao hàm các yếu tố như liệu bạn đã thấy anh ấy chưa, cả ngoài đời cũng như trong ảnh.

Nghiên cứu của các nhà khoa học xã hội đã chỉ ra rằng: 1) Một lời khen từ một người lạ có sức thuyết phục hơn những người mà ta đã biết, 2) Lời khen của bạn sẽ có độ tin cậy lớn hơn khi dành cho một người không hấp dẫn hoặc một người hấp dẫn mà bạn chưa từng gặp mặt, 3) Bạn sẽ được coi trọng hơn nếu như bạn mở đầu những lời bình luận của mình bằng thái độ khiêm tốn – nhưng chỉ với những người nghe luôn coi bạn có vị trí cao hơn họ. Nếu bạn có vị trí thấp hơn, những lời khiêm tốn có thể sẽ làm giảm độ tin cậy trong lời khen của bạn. Những lời khen luôn thật phức tạp.

Thay vì bị hoa mắt với những nghiên cứu cụ thể kia, chúng ta chỉ cần ghi nhớ một vài thủ thuật hay. Mỗi thủ thuật sau đây đều đáp ứng tất cả các tiêu chí trong khám phá của các nhà khoa học xã hội. Đây là 9 cách khen hiệu quả.

51. Khen ngợi chứ không tâng bốc

Rủi ro khi đưa ra một lời khen trực tiếp, tất nhiên, là việc đối tượng tiếp nhận với bản tính đầy ngờ vực sẽ nghi ngờ rằng bạn trơ trẽn, khúm núm hòng đạt được những mục tiêu tham lam nào đó của mình.

Đó là một thực tế thật buồn. Nếu bạn tâng bốc ông chủ, khách hàng, và người yêu của mình, những đối tượng tiếp nhận này có lẽ sẽ nghĩ bạn đang bợ đỡ họ. Chính sự gượng ép sẽ khẳng định bạn đang phải chịu đựng những điều sai quấy cho những gì bạn vừa làm. Vậy đâu là giải pháp? Hãy giữ lại sự kính trọng chân thành của bạn chăng?

Đừng, đơn giản hãy chuyển tải nó qua một kênh thông tin không chính thức. Kênh thông tin không chính thức từ lâu đã trở thành một phương tiện giao tiếp đáng tin cậy. Từ ngay khi mà các truyện tranh biếm hoạ khẳng định rằng những cách tốt nhất để truyền tin chính là “điện thoại, điện đàm, và phụ nữ”, chúng ta thấy phương pháp này đã được thực hiện. Không may, các kênh thông tin không chính thức thường hay liên quan đến những tin xấu, loại thông tin vào bằng một tai và bị bóp méo. Tuy nhiên, những tin tốt



cũng có thể thông qua một phương cách tương tự. Và khi nó đến tai đối tượng tiếp nhận, nó càng trở nên thú vị hơn. Chúng ta có thiên hướng tin người nói những điều hay về mình khi nghe qua một kênh gián tiếp hơn là những người khen mình trực tiếp.

Lời khen không rủi ro

Thay vì nói trực tiếp với ai đó về sự ngưỡng mộ của bạn đối với họ, hãy nói điều đó với người có quan hệ thân thiết với đối tượng mà bạn muốn khen.

Thủ thuật #51: Kênh thứ ba

Một lời khen mà ai đó được nghe trực tiếp sẽ không bao giờ thú vị bằng một lời khen được nghe qua kênh thứ 3. Một cách khen vô giá không phải qua điện thoại, qua điện đàm, mà chính là qua một người bạn. Đó là cách giúp bạn thoát khỏi nguy cơ tạo mối nghi ngờ rằng bạn là một kẻ bợ đỡ đang cố gắng đạt điều mình muốn. Bạn cũng sẽ để lại cho đối tượng tiếp nhận một niềm hạnh phúc tuyệt vời rằng bạn đang nói với toàn bộ thế giới về những ưu điểm lớn của họ.

Khi bạn sử dụng kênh thứ ba để khen một người, người trung gian đã trở thành chim bồ câu đưa thư mang theo lời khen ngợi. Điều này dẫn chúng ta đến thủ thuật mà ở đó ta sẽ trở thành con chim bồ cầu đưa thư mang những lời khen đến người khác.

52. Trở thành “bồ câu đưa thư”

Những chú bồ câu đưa thư đã từng tạo ra những anh hùng ca bi tráng. Dù thường bị thương và chết ngay sau khi đưa thư nhưng chính loài chim đưa thư gan dạ này đã cứu sống hàng nghìn người. Chú chim nhỏ ngoan cường tên là Cher Ami đã cứu sống 200 người tại chiến trường Argonne trong Chiến tranh Thế giới thứ nhất. Chú chim nhỏ với vết máu loang đầy trên lông đã đến kịp để cảnh báo rằng Đức sắp sửa ném bom vào thành phố.

Bất cứ khi nào bạn nghe được lời tán dương về một người nào đó, đừng để lời tán dương này kết thúc ở đó. Bạn có thể ghi nhớ lời khen đó và nói lại cho người được khen. Khi đó người được khen sẽ là người cảm thấy hạnh phúc nhất.



Hãy lắng tai nghe những lời tốt đẹp mà người ta nói về nhau. Hãy nói lại điều đó với người ấy. Tất cả chúng ta đều thích một lời khen ngợi thậm chí là từ mẹ của chúng ta.

Tất cả mọi người đều yêu quý những ai mang đến cho họ những tin tốt lành. Khi bạn mang đến cho một ai đó những lời khen ngợi từ một người thứ ba thì chính bạn sẽ được đánh giá cao ngang với người đưa ra lời khen ngợi. Hãy cứ coi đây là chuyện tầm phào nếu bạn muốn nhưng đây thực sự là điều bạn nên làm.

Thủ thuật #52: Chim bồ câu đưa thư mang đến những tin tốt lành

Hãy trở thành người mang đến những lời khen ngợi và những tin tức tốt lành cho người khác. Bất cứ khi nào bạn nghe thấy một lời khen ngợi dành cho một ai đó thì hãy nói lại những điều đó cho họ biết. Có thể bạn sẽ không được dựng tượng và được đem triển lãm ở bảo tàng giống như chú chim Stumpy nhưng tất cả mọi người đều yêu quý những ai mang đến cho họ tin tức tốt lành.

Mang đến không chỉ những lời khen ngợi

Một cách khác để mang đến niềm vui cũng như củng cố quan hệ bạn bè là hãy trở thành người mang đến những tin tức mà người nhận quan tâm. Hãy gọi điện, gửi thư tay hay thư điện tử cho người khác để báo cho họ những thông tin mà họ cảm thấy thú vị.

Hãy thử làm điều đó xem. Hãy nghĩ về số tiền mà bạn tiết kiệm được vì không phải mua những tấm thiệp chúc mừng. Một mẩu báo cắt rời phù hợp chính là cách thú vị để nói rằng “Tôi đang nghĩ đến bạn và các sở thích của bạn.”

53. Ngầm bày tỏ sự ngưỡng mộ

Đừng bao giờ đưa ra một lời khen quá lộ liễu, chỉ nên đơn thuần ngụ ý điều gì đó tốt đẹp về người đối thoại với bạn mà thôi. Nhiều tháng trước đây, tôi đi thăm một người bạn cũ ở Denver mà tôi đã lâu không gặp. Khi đến khách sạn đón tôi, cậu ấy đã nói rằng: “Chào Leil, cậu thế nào?” Rồi sau đó cậu ấy ngừng lại, nhìn tôi và nói rằng: “Rõ ràng là cậu rất ổn rồi.” Chao ôi, tôi cảm



thấy thật tuyệt vời. Cậu ấy ngụ ý rằng tôi trông rất ổn và điều đó đã tạo cho tôi cảm giác vui vẻ suốt buổi tối hôm đó.

Sau tối hôm đó, tôi bước vào thang máy và một người công nhân bảo trì bước vào thang máy ở tầng thứ 3. Người đàn ông mỉm cười với tôi. Tôi cũng mỉm cười đáp lễ. Ông ta nhìn tôi và nói rằng "Ồ, cô là một người mẫu? (ôi, lúc đó tôi cảm giác như mình đang ở trên mây vậy)… khi cô còn trẻ có phải không?" Ông ta nói tiếp như vậy.

Tôi thật sự choáng váng. Tại sao ông ta không ngừng lại trước khi nói ra vế thứ hai? Tôi thích cái hàm ý trong lời nói đầu của ông. Tuy nhiên lời nói thứ hai ngụ ý rằng tôi đã già nua. Điều đó đã làm hỏng ngày tiếp theo của tôi.

Bạn phải hết sức chú ý về những hàm ý không tốt ngoài ý muốn. Khi bạn đến thăm một thành phố lạ, nếu bạn chặn một ai đó trên đường lại và hỏi rằng: "Xin lỗi, làm ơn cho tôi hỏi có nhà hàng nào ngon ở gần đây không?" tức là bạn ngụ ý rằng người khách đi đường đó là một người sành sỏi. Tuy nhiên, nếu bạn hỏi: "Này, anh có biết quán rượu tồi tàn nào ở thị trấn này không?" thì lúc đó ngụ ý của bạn hoàn toàn khác. Hãy tìm cách kín đáo và tế nhị bày tỏ những phẩm chất tốt đẹp của những người mà bạn muốn khen ngợi.

Thủ thuật #53: Ngầm bày tỏ sự ngưỡng mộ

Hãy đưa một vài lời bình luận có hàm ý tích cực về người mà bạn đang trò chuyện cùng. Tuy nhiên phải hết sức cẩn thận. Đừng bày tỏ theo cách của người công nhân bảo trì có thiện chí kia. Hoặc đừng giống như một chàng trai nói với cô bạn của mình tại buổi khiêu vũ rằng "Ôi, Mary Lou, mặc dù hơi mập nhưng em nhảy thực sự đẹp đấy."

54. Trở thành một người khen "giấu mặt"

Thủ thuật tiếp theo để mang lại niềm vui cho người khác chính là "sự nịnh nọt tình cờ." Một lần nọ, trong một buổi tiệc tối nhỏ, chủ đề của buổi tiệc là du hành vũ trụ. Người đàn ông ngồi bên phải tôi nói rằng "Leil, cô còn quá trẻ để biết thời điểm tàu Apollo 11 đáp xuống mặt trăng …"

Tôi chỉ nhớ rằng mình đã mỉm cười và cố gắng liếc nhìn vẻ trẻ trung của mình trong gương tại phòng ăn. Tất nhiên, tôi nhớ thời điểm diễn ra sự kiện



ấy là tháng 7 năm 1969. Tuy nhiên, tại buổi tiệc đó, tôi chắc chắn không mơ mộng về một chuyến du lịch tới mặt trăng. Tôi đã chìm đắm trong sự thật rằng người đàn ông đáng yêu này đã không nghĩ rằng tôi đủ lớn để biết đến năm 1969. Tôi cho rằng việc ông ta nghĩ tôi vẫn còn trẻ chỉ là buột miệng mà thôi. Chắc chắn là như vậy rồi! Bây giờ, khi nghĩ lại, có thể ông ta biết rõ rằng tôi lúc ấy đủ lớn để biết đến thời điểm con người đặt chân lên mặt trăng. Tôi cá rằng ông ta đã sử dụng thủ thuật "sự nịnh nọt tình cờ". Nhưng điều đó chẳng sao cả. Tôi vẫn lưu giữ những ký ức tốt đẹp về ông ta.

Hãy thử đi. Bạn và họ sẽ cảm thấy thích

Hãy thử nịnh nọt tình cờ xem, bạn sẽ thấy nụ cười nở tươi trên khuôn mặt những người đón nhận. Hãy nói với một đồng nghiệp rằng "Bạn quá am hiểu về luật hợp đồng nên bạn tìm hiểu kỹ trước khi kí kết còn tôi thật là dại dột vì đã không làm như vậy."

Tất nhiên, bạn sẽ phải đối mặt với một nguy cơ là khi bạn chen thêm vào những lời khen ngợi thì bạn sẽ làm cho người nhận vui đến mức họ có thể sẽ không để ý đến những điểm chính mà bạn muốn nói.

Thủ thuật #54: Nịnh nọt tình cờ

Hãy trở thành một người khen ngợi giấu mặt. Phải thật khéo léo khi đưa những lời khen ngợi vào trong câu nói của bạn. Sau đó đừng cố gắng vặn hỏi họ về những điểm chính mà bạn đã nói. Niềm vui bất chợt mà sự nịnh nọt tình cờ của bạn đã mang lại làm cho họ dường như không thể nghe được những gì bạn nói tiếp sau đó.

Như vậy, chúng ta vừa khám phá bốn cách ngầm khen ngợi. Tất nhiên có những thời điểm sự khen ngợi lộ liễu mang lại hiệu quả. Các thủ thuật tiếp sau đây sẽ giúp bạn rèn thêm các kĩ năng này.

55. Đưa ra lời khen "chết người"

Bạn có muốn sở hữu một thủ thuật nhỏ đủ để bạn bắt đầu một mối quan hệ, thắp sáng một tình bạn hay thậm chí là một tình yêu? Tôi sẽ giúp bạn nhưng với điều kiện bạn phải hết sức chú ý đến những lời cảnh báo kèm theo. Lưỡi của bạn có thể sẽ trở thành một thứ vũ lợi hại một khi bạn nắm chắc thủ thuật sau đây. Đó là "lời khen chết người."



Vào một buổi tối cách đây nhiều năm sau khi tôi và người bạn cùng phòng là Christine rời một bữa tiệc để trở về nhà. Khi chúng tôi cởi áo khoác ngoài, Christine trông có vẻ bần thần với ánh mắt nhìn xa xăm.

"Christine, cậu ổn đấy chứ?" Tôi hỏi.

"Ừ, tớ không sao," cô ấy trả lời. "Tớ sắp sửa đi chơi với người đàn ông đó."

"Người nào vậy?"

"Ồ, cậu biết đấy," cô ấy nói cứ như thể trách cứ tôi vì đã không biết, "người nói rằng tớ có hàm răng tuyệt đẹp ấy."

Tối hôm đó khi tôi bước ra khỏi cánh cửa nhà tắm thì Christine cũng chuẩn bị đi ngủ. Tôi thấy cô ấy soi gương, nghiêng đầu ngắm nghía và chải từng chiếc răng một. Cô ấy hầu như không rời mắt khỏi gương, ngắm đi ngắm lại từng chiếc răng mà người đàn ông mới đây đã khen ngợi. Tôi nhận ra rằng người đàn ông với lời khen đặc biệt đó đã làm cho cô ấy rất vui và đã thực sự tạo được ấn tượng chết người đối với cô ấy.

Lời khen ngợi chết người là gì? Đó là lời khen ngợi về một phẩm chất rất cá nhân nhưng cũng rất cụ thể mà bạn nhận ra ở một người nào đó. Một "lời khen ngợi chết người" không phải là "Tôi thích cái cà vạt của bạn" hay "Bạn là một người rất tử tế". Một "lời khen chết người" có dạng như "Đôi mắt của bạn mới đẹp làm sao!" (rất cụ thể) hoặc "Bạn là một người rất trung thực" (rất cá nhân).

Tất cả mọi người đều thích nhận được "lời khen ngợi chết người" của riêng mình. Và tất cả mọi người đều có cảm giác thân thiện với người khen tặng.

Cẩm nang cho người sử dụng "lời khen chết người"

Giống như một khẩu đại bác, nếu bạn không sử dụng "lời khen chết người" chính xác, nó sẽ có tác dụng ngược trở lại. Dưới đây là cẩm nang dành cho người sử dụng.

Quy tắc 1: Nói riêng với người nhận "lời khen chết người" của bạn. Nếu bạn đứng cùng một nhóm khoảng bốn đến năm phụ nữ và bạn khen ngợi một người phụ nữ có vóc người cân đối thì những phụ nữ khác sẽ cảm thấy mình như một thùng mỡ vậy. Nếu bạn khen một người đàn ông có dáng đi thật tuyệt vời thì những người khác cảm thấy mình như một người



bị gù lưng vậy. Và bạn làm cho chính người nhận cũng không cảm thấy thoải mái gì.

Quy tắc 2: Hãy làm cho người ta tin vào "lời khen chết người" của bạn. Chẳng hạn như, tôi là một người không hề có năng khiếu âm nhạc. Nếu một ai đó ngớ ngẩn đến mức nói rằng họ thích giọng hát của tôi, tôi biết đó chỉ là những lời nhảm nhí.

Quy tắc 3: Chỉ nói duy nhất một "lời khen chết người" với một người trong vòng nửa năm. Nếu không, bạn sẽ bị coi là một người giả dối, bợ đỡ, xu nịnh.

Nếu sử dụng thận trọng, "lời khen chết người" có thể lôi cuốn được tất cả mọi người. Tuy nhiên, nó chỉ mang lại hiệu quả cao nhất nếu bạn sử dụng khôn ngoan với những người mới quen. Nếu bạn muốn khen ngợi những người bạn của mình mỗi ngày, hãy sử dụng thủ thuật tiếp theo.

Thủ thuật #55: Lời khen "chết người"

Bất cứ khi nào bạn nói chuyện với một người lạ mà bạn muốn kết bạn lâu dài, hãy tìm kiếm một phẩm chất lôi cuốn, cụ thể và độc đáo mà người đó sở hữu.

Cuối buổi nói chuyện, hãy nhìn thẳng vào mắt người đối thoại, và dũng cảm nói ra "lời khen chết người."

56. Đưa ra một lời khen nhẹ nhàng

Trái ngược với khẩu đại bác "lời khen chết người" dành cho những người chưa quen biết, dưới đây là một thủ thuật mà bạn có thể nhắm vào bất kỳ ai tại bất kỳ thời điểm nào. Tôi gọi đó là "Những lời khen nhẹ nhàng."

"Những lời khen nhẹ nhàng" là những lời khen ngợi nhanh gọn mà bạn tình cờ chêm vào cuộc đối thoại của mình. Hãy sử dụng rộng rãi "Những lời khen nhẹ nhàng" với các đồng nghiệp trong văn phòng của bạn:

"Công việc tốt lắm, John!"

"Làm tuyệt lắm, Kyoto!"

"Này, không tệ chút nào, Billy!"



Tôi có một người bạn sử dụng thủ thuật này rất đáng yêu. Nếu tôi làm một điều gì đó mà anh ta thích, anh ta sẽ nói rằng "Không quá tệ, Leil ạ."

Bạn cũng có thể sử dụng "Những lời khen nhẹ nhàng" đối với những gì mà những người bạn yêu quý đạt được hàng ngày. Nếu vợ bạn vừa nấu một bữa ăn ngon, "Chao ôi, em chính là đầu bếp số một ở thị trấn này đấy." Trước khi đi chơi cùng nhau, "Gee à, em trông tuyệt lắm." Sau một chặng đường dài, "Em đã thành công rồi đấy! Đó hẳn là một chặng đường đầy mệt mỏi." Với bọn trẻ, "Này con, con lau dọn phòng rất sạch đấy."

Tôi đã từng đọc một bài báo rất xúc động về một bé gái thường có những cư xử không đúng mực. Mẹ cô luôn phải quở trách cô. Tuy nhiên, vào một ngày nọ, cô đã trở nên ngoan đặc biệt và không làm một điều gì khiến mẹ cô phải phiền lòng. Người mẹ nói rằng, "Tối hôm đó sau khi ru con bé ngủ, tôi bắt đầu đi xuống tầng dưới thì bỗng nghe thấy tiếng nấc. Tôi vội quay trở lại và nhận ra con bé đang úp mặt vào gối. Nó đang khóc nức nở. Giữa những tiếng nức nở, tôi nghe nó nói rằng, "Mẹ, hôm nay con không phải là một cô bé ngoan ư?"

Người mẹ bảo rằng câu hỏi đó như một vết dao cứa vào lòng bà vậy. Bà nói rằng, "Tôi quở trách con bé ngay khi nó hư. Tuy nhiên, khi con bé cố gắng trở nên ngoan ngoãn, tôi lại không chú ý đến điều đó và ru nó ngủ mà không khen ngợi con một câu nào cả."

Người lớn cũng chỉ là những đứa trẻ lớn mà thôi. Có thể chúng ta sẽ không leo lên giường và khóc nức nở nếu những người thân không chú ý đến những gì tốt đẹp mà ta đã đạt được. Tuy nhiên, dấu vết của những nỗi ấm ức đó không hề mất đi.

Thủ thuật #56: Những lời khen nhẹ nhàng

Đừng để đồng nghiệp, bạn bè hay những người thân yêu nhìn bạn và ánh mắt của họ nói lên rằng, "Không phải hôm nay tôi rất ổn sao?" Hãy để họ biết rằng bạn đánh giá họ cao như thế nào bằng cách nói với họ những lời khen nhẹ nhàng như "công việc tốt lắm!", "rất xuất sắc!", "tuyệt vời!"

Những điều tuy nhỏ nhưng lại có ý nghĩa lớn lao



Thực sự, những lời khen nhẹ nhàng chỉ là những thứ nhỏ nhặt nhưng mọi phụ nữ đều biết rằng chúng có ý nghĩa rất lớn. Tôi chưa bao giờ gặp một người phụ nữ nào từ chối nó.

Một vấn đề phức tạp trong nghệ thuật khen ngợi là chúng ta phải xem xét đến yếu tố thời gian. Lời nịnh nọt lộ liễu, trơ tráo chỉ làm hài lòng những kẻ ích kỷ mù quáng.

Tuy nhiên, có những thời điểm mà bạn, thậm chí đối với một người thông minh, nếu không đưa ra những lời khen ngợi lộ liễu sẽ dẫn đến thất bại. Thủ thuật sau sẽ xác định rõ những thời điểm đó.

57. Đưa ra lời khen đúng lúc

Tôi không bao giờ quên lần đầu tiên tôi phát biểu trước những người lạ. Tôi đã từng tập luyện với những con thú nhồi bông ở trên giường và với người bạn cùng phòng Christine, tuy nhiên đây là lần đầu tiên tôi xuất hiện trước những khán giả thật.

Khi tôi run run đứng dậy, tôi để ý thấy 17 thính giả đang mỉm cười chờ đợi những lời phát biểu thông minh và dí dỏm của tôi. Lưỡi tôi dường như khô cứng lại còn lòng bàn tay thì nhớp nháp mồ hôi. Khán giả cũng có thể sẽ là 17 nghìn quan toà đang chờ đợi để kết án tôi – một bản án bẽ mặt – nếu tôi không làm cho họ cảm thấy vui vẻ. Tôi hoang mang liếc về phía Christine – người đã chở tôi đến câu lạc bộ và bắt đầu nói, “Xin chào, tôi rất vui …”

30 phút sau đó, giữa những tiếng vỗ tay lác đác mà tôi sợ rằng đó là một thủ tục bắt buộc, tôi quay trở lại chỗ ngồi cạnh Christine. Tôi nhìn cô với ánh mắt chờ đợi. Cô mỉm cười và nói, “Cậu biết đấy, món tráng miệng không tệ đâu, hãy thử một ít đi.”

Món tráng miệng? “Món tráng miệng! Quỷ tha ma bắt, Christine, cậu thấy tớ phát biểu thế nào?” Tôi khẽ kêu lên với cô ấy. Vài phút sau đó, Christine nói với tôi rằng cô ấy và có lẽ cả những người khác nữa đã thích bài phát biểu của tôi đến nhường nào, nhưng đến lúc đó thì đã quá muộn rồi. Giây phút tôi mong mỏi một lời khen ngợi đã trôi qua.

Đưa ra lời khen ngợi ngay lập tức

Thủ thuật #57: Thốt ra theo phản xạ



“Ôi, thật tuyệt vời!”

Nhanh như chớp, bạn phải khen ngợi người khác ngay thời điểm họ vừa hoàn thành một kỳ tích nào đấy. Trong nháy mắt, phải nói như một phản xạ, “Ôi, thật tuyệt vời!”

Đừng lo họ sẽ không tin bạn. Trạng thái sung sướng lúc đó làm cho họ dường như chết lặng đi khi nghe những đánh giá về thành tựu của mình.

Khi ai đó lập được một kỳ tích, ngay lập tức bạn phải tự động khen “Chao ôi, cậu tuyệt thật đấy!” Hãy nói rằng họ vừa đàm phán thành công một phi vụ làm ăn, làm món gà tây ngon tuyệt nhân ngày Lễ tạ ơn hoặc có một bài đơn ca tuyệt vời tại bữa tiệc sinh nhật. Dù cho thành tựu của họ nhỏ hay lớn thì bạn cũng phải đưa ra lời khen ngay lập tức – không phải là sau mười phút, hai mươi phút mà phải là ngay lúc đó. Giây phút những người thành công bước ra khỏi phòng họp, ra khỏi nhà bếp hay ánh đèn sân khấu, điều duy nhất mà họ muốn nghe là: “Ôi, thật tuyệt vời!”

Tuy nhiên nếu họ thực sự thể hiện tồi thì sao?

Nếu bạn hỏi tôi rằng “Bạn đang yêu cầu tôi nói dối ư?”, tôi sẽ trả lời rằng: “Vâng, hoàn toàn đúng.” Đây là một trong số ít thời điểm mà một lời nói dối được hầu hết những người am hiểu đạo đức tha thứ. Những người thành công nhận ra rằng sự tinh tế, tôn trọng người khác bao giờ cũng được ưu tiên hơn so với việc nói ra sự thật. Họ cũng biết rằng khi người nhận tỉnh táo trở lại thì họ có thể nghi ngờ rằng bạn đang nói dối nhưng điều đó không có vấn đề gì cả. Người nhận sẽ đánh giá cao sự tế nhị lúc đó và sẽ tha thứ cho lời nói dối của bạn.

58. Để mọi người muốn khen bạn

Hầu như tất cả chúng ta đều có chung một điểm yếu: chúng ta không biết cách nhận lời khen ngợi. Nếu ai đó khen bạn và bạn phản ứng lại vụng về thì vô tình bạn rơi vào một vòng luẩn quẩn. Một chàng trai đã đánh bạo đưa ra một lời khen:

Anh ấy: (mỉm cười) “Em mặc một bộ váy này rất đẹp đấy.”



Cô ấy: (cau mặt) “Ồ, cái thứ cũ kĩ này hả?”

Anh ấy: (suy nghĩ) “Hình như cô ấy không thích nghe những lời khen. Cô ấy nghĩ rằng mình thật không có con mắt thẩm mỹ khi thích bộ váy đó. Tốt hơn hết là mình không nên nói ra thì hơn.”

Ba tuần sau đó …

Cô ấy: (suy nghĩ một cách cáu kỉnh) “Anh ta chẳng khen ngợi mình một lời nào nữa. Thật là một con người thô lỗ!”

Anh ấy: (suy nghĩ một cách ủ rũ) “Cô ấy có chuyện gì vậy?”

“Con gái không thích cái gì?”

Nhiều tháng trước đây, tôi tổ chức một buổi hội thảo với chủ đề là những lời khen. Trong đó có một thành viên khăng khăng cho rằng “con gái không thích được khen.”

“Con gái không thích cái gì?” Tôi hỏi đầy ngờ vực.

Anh ta giải thích, “Một lần nọ tôi nói với một người phụ nữ rằng bà ta có đôi mắt thật là đẹp. Và bà ta đáp lại ‘Này cậu bé, cậu bị mù à?’” Anh chàng khốn khổ này đã bị những phản ứng của bà ta làm tổn thương, kể từ đó anh trở nên nhút nhát, không có ý định khen ngợi bất cứ một người phụ nữ nào nữa. Những người phụ nữ như vậy thật đáng xấu hổ và đó quả là một tai hoạ cho anh ta.

Đối với việc tiếp nhận một lời khen, nhiều người tỏ ra ngần ngừ hoặc bối rối nói “cảm ơn”. Tệ hơn, có người còn phản đối, “Ồ, thực sự không phải như vậy nhưng dù sao cũng cảm ơn.” Một số thì nói rằng “Chỉ là may mắn thôi mà.” Khi bạn phản ứng theo cách này thì thật là bất công đối với những người khen tặng. Bạn đã phụ thiện chí của người khen.

“Bạn thật là tử tế”

Người Pháp có một cụm từ rất hay để sử dụng trong trường hợp trên. Khi nhận được một lời khen ngợi, họ thường nói “Vous êtes gentil”. Dịch thoáng ra có nghĩa là “Bạn thật là tử tế”.



Câu nói “Bạn thật là tử tế” của người Mỹ nghe có vẻ giả tạo. Tuy nhiên, người Mỹ có thể bày tỏ sắc thái này trong tiếng Pháp bằng một thủ thuật mà tôi gọi đó là “ném bumerang.”

Khi bạn ném một cái bumerang, nó sẽ ngoặt 180 độ trong không trung và quay trở lại ngay dưới chân bạn. Tương tự, khi một người nào đó mang tới cho bạn niềm vui bằng một lời khen ngợi, hãy để niềm vui đó quay trở lại với họ. Đừng chỉ nói “Cảm ơn.” Hãy để cho họ thấy được sự cảm kích của bạn và hãy tìm cách khen lại họ vì đã dành lời khen cho bạn. Sau đây là một số ví dụ:

Cô ấy nói: “Tôi thích đôi giày đó.” Bạn trả lời: “Ồ, tôi rất vui vì bạn thích nó. Tôi vừa mới mua nó xong.”

Anh ấy nói: “Anh thực sự làm việc rất tốt trong dự án này đấy.” Bạn đáp: “Ồ, anh thật là tử tế khi nói như vậy. Tôi đánh giá rất cao những phản hồi tốt đẹp của anh.”

Khi ai đó hỏi thăm về gia đình bạn, về một dự án, một sự kiện hay về bất kỳ điều gì cho thấy sự quan tâm của họ đối với bạn thì bạn cũng có thể để niềm vui này quay trở lại với họ.

Đồng nghiệp của bạn hỏi rằng: “Kỳ nghỉ ở Hawaii của cậu thế nào?” Bạn trả lời rằng: “Ồ, cậu vẫn nhớ là tớ đến Hawaii à? Nó thật là tuyệt vời. Cảm ơn cậu nhé.”

Quản lý của bạn hỏi rằng: “Bạn đã khỏi ốm chưa vậy?” Bạn trả lời: “Cảm ơn sự quan tâm của ông. Tôi đỡ hơn nhiều rồi.”

Bất cứ khi nào ai đó mang niềm vui đến cho bạn bằng một lời khen hay một một câu hỏi bày tỏ sự quan tâm, hãy mang niềm vui trở lại với người đó.

Thủ thuật #58: Ném bumerang

Giống như một chiếc bumerang bay trở lại người ném, hãy để cho những lời khen quay ngay trở lại với người khen. Giống như người Pháp, hãy nhanh chóng nói điều mang hàm ý “bạn thật là tử tế.”

Trong buổi hội thảo đó, tôi đã yêu cầu anh chàng vốn khăng khăng cho rằng phụ nữ ghét được khen giành một lời khen tặng chân thành cho ba phụ nữ ngồi gần mình. Anh ta đã chọn một phụ nữ có “mái tóc vàng óng ả” ngồi



ngay cạnh mình, cô gái với “đôi tay như một nghệ sĩ piano” ở phía bên trái và quý cô với “đôi mắt xanh sẫm đáng yêu” ở bên phải. Anh ta nói điều đó với tất cả bọn họ.

Cả ba người đều ra về với cảm giác tự tin hơn rất nhiều so với trước đó. Và tôi hi vọng rằng không chỉ anh ta mà cả những người khác nữa cũng sẽ thay đổi thái độ của mình đối với những lời khen ngợi.

59. Khám phá niềm kiêu hãnh bí mật

Bạn còn nhớ hồi bé, đã bao nhiêu lần bạn nghe câu hỏi: “Lớn lên cháu thích trở thành người như thế nào?” Chúng ta từng mơ ước trở thành diễn viên múa balê, lính cứu hỏa, y tá, một chàng cao bồi hay một minh tinh màn bạc. Phần lớn chúng ta làm những công việc gần gũi như bán thịt, thợ làm bánh mì, thợ làm giá nến... Tuy nhiên, chúng ta vẫn giữ những tưởng tượng về giá trị cao quý của bản thân.

Mặc dù những giấc mộng thời ấu thơ tan vỡ nhưng mỗi người luôn ý thức sâu sắc rằng mình là người vô cùng đặc biệt. Bạn tự nhủ: “Cả thế giới này không biết rằng mình xuất sắc, tuyệt vời, sáng tạo và đảm đang đến thế nào. Tuy nhiên, nếu ai đó hiểu và yêu quý mình thực sự, họ sẽ nhận ra sức lôi cuốn và sự vĩ đại của mình. ” Khi chúng ta gặp được người có thể nhận ra sự đặc biệt của mình, chúng ta bị lôi cuốn vì họ đánh giá cao bản thân mình.

Tán dương một người bạn biết và yêu quý đòi hỏi những kỹ năng khác với việc tán dương một người lạ. Tôi gọi đó là thủ thuật “Trò chơi bia mộ”.

Bước 1: Trong một buổi nói chuyện thân tình với bạn bè, người yêu, đối tác, hãy kể cho họ nghe rằng bạn đã đọc các bia mộ. Bạn thấy được qua bia mộ những giá trị bản thân mà mọi người tự hào nhất trong suốt cuộc đời họ. Sau đó, nói với bạn bè rằng: “Những nội dung ấy đa dạng đến mức ngạc nhiên. Mỗi người có hình ảnh và niềm kiêu hãnh về bản thân rất khác nhau”. Có người là một nhà khoa học xuất chúng, người là một phụ nữ đảm đang, người luôn đem đến niềm vui cho mọi người....

Bước 2: Khám phá điều mà bạn bè, người yêu hay đối tác muốn được khắc lên bia mộ họ sau khi họ qua đời.

Bước 3: Hãy hỏi họ xem điều gì khiến họ tự hào về bản thân nhất, điều gì mà họ muốn cả thế giới nhắc đến khi họ qua đời.



Hãy lắng nghe cẩn thận những điều họ nói. Nếu anh ấy diễn giải, bạn hãy chú ý đến từng sắc thái. Ghi nhớ điều đó và không đả động đến nó nữa. Mọi người sẽ quên chuyện bạn từng hỏi họ câu hỏi về bia mộ.

Bước 4: Hãy đợi ít nhất ba tuần sau. Sau đó, gửi đến người mà bạn muốn tăng cường quan hệ thông tin đó dưới dạng một lời khen ngợi. Ví dụ, nếu Joe từng mơ ước được viết lên bia mộ là người luôn giữ lời, hãy nói: "Joe, bạn biết rằng lí do khiến tôi thực sự đánh giá cao việc hợp tác với anh là vì anh luôn giữ lời hứa." Đảm bảo anh ấy sẽ lâng lâng trên chín tầng mây. Anh ấy sẽ tự nhủ: "Cuối cùng thì cũng có người đánh giá đúng giá trị thực của mình". Điều này tác động đặc biệt đến người nghe.

"Tôi yêu quý bạn bởi vì..."

Hãy lặp lại với bạn bè, người yêu, đối tác những điều mà họ khao khát được cả thế giới này thừa nhận. Bây giờ bạn đã tìm ra thủ thuật để lay động trái tim và niềm kiêu hãnh của mỗi người.

Thủ thuật #59: Trò chơi bia mộ

Hỏi những người quan trọng trong cuộc đời bạn rằng họ muốn khắc gì lên bia mộ của mình. Ghi nhớ điều đó nhưng đừng đề cập đến nó một lần nữa. Sau đó, đến thời điểm thích hợp hãy nói rằng: "Tôi đánh giá cao bạn …" hoặc "Tôi quý bạn …" và điền tiếp vào chỗ trống với những từ mà họ nói cho bạn biết những tuần trước đó.

Bạn chắc chắn đã làm cho người ta ngạc nhiên khi nhắc lại những hình ảnh tự hào nhất của họ dưới dạng một lời khen. Họ sẽ tự nhủ với chính mình rằng: "Cuối cùng, cũng có người yêu quý mình vì nhận ra mình thực sự là ai."

Những lời khen trong "trò chơi bia mộ" không thể hoán đổi cho nhau được. Một cô gái có thể không đề cao bạn nếu bạn gọi cô là người phụ nữ biết giữ lời hứa. Điểm nổi bật của cô chính là khiếu hài hước. Đối tác có thể không đánh giá cao bạn nếu bạn cho rằng anh ấy là người có cá tính độc đáo. Niềm tự hào của anh ấy chính là mang niềm vui tới bất kỳ nơi nào anh ấy đến. Thật là tuyệt khi nói với mọi người rằng bạn đề cao hay yêu quý họ. Khi lý

do của bạn trùng với lý do họ tự hào về bản thân thì hiệu quả sẽ hơn cả mong đợi.

PHẦN 7. KẾT NỐI TRỰC TIẾP ĐẾN TRÁI TIM

Hàng trăm người sẽ có ấn tượng với bạn thông qua chiếc điện thoại. Thực sự, họ chưa bao giờ gặp bạn. Tất cả những thứ họ biết về bạn đều thông qua những sợi dây nhỏ có khi dài đến hàng trăm dặm. Tuy nhiên, chỉ qua giọng nói của bạn, họ có cảm giác rằng họ biết bạn.

Tuy vậy, những nhận định qua điện thoại không phải bao giờ cũng chính xác. Trong nhiều năm trời, tôi đã làm việc với đại lý du lịch của tôi chỉ qua điện thoại. Rani, người mà tôi chưa gặp mặt bao giờ đã giúp tôi mua vé máy bay, thuê xe và khách sạn với giá hạ nhất. Nhưng sự thô lỗ thể hiện qua điện thoại của cô ấy làm tôi rất thất vọng. Biết bao lần tôi đã thề sẽ tìm một đại lý du lịch khác.

Vào một sáng thứ hai, tôi nhận được tin xấu và phải đăng ký một chuyến bay gấp về nhà. Tôi vội vã đến văn phòng của Rani. Trước đây, tôi chưa từng đến đó. Nhìn thấy sự hấp tấp của tôi, người phụ nữ ngồi ở bàn đầu tiên nhìn tôi đầy thông cảm. Cô nở một nụ cười ấm áp và hỏi rằng liệu có thể giúp gì được cho tôi. Thật là một phụ nữ tuyệt vời!" Tôi nghĩ.

Một vài phút sau đó, khi chạy vội đi với những tấm vé nắm chặt trong tay, tôi hỏi với lại "Nhân tiện, cho tôi hỏi tên cô là gì?"

"Leil, tôi là Rani đây" , cô ấy nói. Tôi ngoái lại nhìn và thấy một người phụ nữ với nụ cười tươi đang vẫy tay chúc tôi có một chuyến đi bình an. Tại sao trước đó tôi đã nghĩ rằng cô ấy là một người vô cùng thô lỗ? Thật sự, Rani rất tốt bụng.

Ngồi trong taxi dẫn đến sân bay nhưng những hình ảnh vừa rồi đã choán hết tâm trí tôi. Sự thân thiện của Rani, nụ cười ấm áp, cái gật đầu, ánh mắt đầy cảm thông, cử chỉ cũng như thái độ sẵn lòng giúp đỡ của cô ấy, tất cả đều là những tín hiệu mà đường dây điện thoại không thể truyền tải được. Tính cách của Rani qua điện thoại so với khi gặp ở ngoài đời là hoàn toàn khác nhau.

Tôi nhận ra rằng đó là điều có thể xảy ra với tất cả chúng ta. Chắc chắn bạn không muốn hình ảnh của mình chỉ hiện ra lệch lạc như trường hợp trên.



10 thủ thuật sau đây sẽ giúp hình ảnh của bạn qua điện thoại được nhìn nhận lại.

60. Trở nên lôi cuốn hơn qua điện thoại

Cách đây nhiều năm, Tina bạn tôi đã thiết kế trang phục cho một buổi biểu diễn thời trang nghiệp dư. Buổi biểu diễn tuy nhỏ nhưng lại đạt được thành công vang dội, chiếm được nhiều tình cảm của những người hâm mộ và tiến tới các sàn diễn lớn hơn. Tuy nhiên, ở sàn diễn lớn, buổi biểu diễn đã thất bại nặng nề.

Khi nhận được tin này, tôi gọi cho Tina. “Tina, tại sao buổi biểu diễn lại thất bại ở các sàn diễn lớn?” Tina buồn bã trả lời rằng người quản lý đã không yêu cầu người mẫu thay đổi cách trình diễn để thích nghi với sàn diễn mới. Điều này không chỉ dành cho những người biểu diễn. Mỗi khi nói chuyện, bạn đều phải để ý đến môi trường xung quanh. Nếu khuôn mặt bạn xuất hiện trên ti vi, bạn có thể gửi đi thông điệp của mình bằng một cái nháy mắt hoặc nhíu mày. Tuy nhiên, cử chỉ đó là vô nghĩa nếu bạn xuất hiện trên radio.

Cử chỉ và nét mặt thể hiện phần lớn tính cách của bạn. Để thể hiện tính cách của mình qua điện thoại, bạn phải biến những cảm xúc của mình thành âm thanh. Thực sự, bạn phải tăng âm lượng của mình bởi vì các cuộc nghiên cứu cho thấy khi nói chuyện qua điện thoại, người ta mất đi 30% những gì họ nói.

Bạn sẽ sử dụng một thủ thuật gọi là “Nói lên cử chỉ”. Để bù đắp cho việc thiếu giao tiếp bằng mắt, hãy xen kẽ vào câu chuyện trên điện thoại của bạn những tiếng “Ờ há” hay “Tôi đang nghe đây.” Người nói chuyện cùng bạn sẽ biết bạn đang bày tỏ sự đồng ý thông qua những câu như: “Tôi hiểu”, “Ồ, thật là tuyệt”, “Bạn không đùa đấy chứ”, “Thú vị thật” và “Bạn nói tiếp đi!”

Tất nhiên, bạn cũng cần một nụ cười thật lớn nữa. Hãy thử: “Ồ, thật hài hước!” Rõ ràng là bạn đang chọn những cụm từ để thể hiện tính cách và trạng thái của mình. Hãy chắc chắn rằng những người nghe điện thoại của bạn có thể nhận biết được cảm xúc của bạn lúc đó.

Thủ thuật #60: Nói lên cử chỉ



Hãy tưởng tượng rằng bạn là một ngôi sao trong vở kịch của riêng bạn trên radio mỗi khi bạn cầm lấy điện thoại. Nếu bạn muốn thể hiện những tính cách của bản thân, bạn phải chuyển nụ cười hay sự đồng tình và tất cả những cử chỉ của mình thành âm thanh mà người nghe có thể hiểu được. Bạn hãy thay thế những cử chỉ của mình bằng lời nói. Tiếp đó phải tăng âm lượng của mình lên 30%!

61. Tạo cảm giác gần gũi khi nói

K hi các bạn không ở gần nhau, bạn cần thứ thay thế cho những cử chỉ thân mật. Vậy làm thế nào để tạo nên sự gần gũi khi hai bạn đang cách xa nhau hàng ngàn dặm?

Bạn cần phải làm gì để khiến cho người đang nói chuyện với bạn qua điện thoại cảm nhận được tình cảm của bạn khi bạn không thể vỗ nhẹ vào lưng hay ôm họ?

Câu trả lời rất đơn giản. Hãy sử dụng tên của người gọi điện nhiều hơn so với khi bạn nói chuyện trực tiếp với họ. Nhắc lại nhiều lần tên anh hay cô ấy trong cuộc nói chuyện. Việc nghe thấy tên mình giống như nhận được một sự quan tâm.

“Cảm ơn Sam.”

“Cậu làm được mà Betty.”

“Này, Demetri, sao lại không chứ?”

“Trò chuyện với em rất tuyệt vời, Kathi ạ.”

Nhắc lại tên một người nào đó quá nhiều trong cuộc trò chuyện nghe có vẻ buồn cười. Tuy nhiên, hiệu ứng đó lại trái ngược hoàn toàn khi nói chuyện qua điện thoại. Nếu bạn nghe ai đó gọi tên mình, dù đang chen chúc giữa một đám đông ồn ào, bạn cũng sẽ ngẩng đầu lên và lắng nghe. Tương tự như vậy, khi người bên kia đầu dây nghe thấy tên mình qua ống nghe, nó khiến họ phải tập trung và lấy lại sự thân mật đã mất đi vì khoảng cách. Nếu cô ấy chuẩn bị mở hòm thư, cô ấy sẽ dừng lại. Nếu anh ấy chuẩn bị xỉa răng, anh ấy sẽ vứt tăm đi. Tóm lại, nếu người nghe mất tập trung, thủ thuật này sẽ khiến anh ta chăm chú hơn.



Thủ thuật #61: Liên tục nhắc lại tên

Mọi người thường ngẩng đầu lên khi nghe thấy ai đó gọi tên mình. Hãy gọi tên của người đang nói chuyện với mình trên điện thoại nhiều hơn so với khi nói chuyện trực tiếp nhằm duy trì sự tập trung của họ. Gọi tên của người nói chuyện để bù lại thiếu hụt sự giao tiếp mắt, sự âu yếm mà bạn có thể sử dụng khi nói chuyện trực tiếp. Lặp lại tên của một ai đó nhiều lần khi đang đối diện với người ta dường như kệch cỡm nhưng vì khi nói chuyện qua điện thoại, giữa hai bạn có một khoảng cách địa lý – đôi khi khoảng cách đó là cả một châu lục – thì bạn có thể nhắc lại nhiều lần tên của người ấy trong cuộc trò chuyện.

62. Khiến người khác hạnh phúc khi gọi cho bạn

Reeng! Bất cứ khi nào bạn nghe thấy chuông điện thoại trong phòng họp, phòng ngủ hay phòng tắm, những kẻ tự cho mình là chuyên gia gọi điện thoại dặn bạn: "Cười trước khi trả lời điện thoại." Một vài chuyên gia thậm chí khuyên bạn nên kê một chiếc gương cạnh điện thoại để quan sát điệu cười toe toét của mình.

Những người thành đạt không cười trước khi trả lời điện thoại. Họ chỉ cười sau khi biết ai ở đầu dây bên kia. Đó là khi cuộc gọi đáng được quan tâm. Hãy trả lời điện thoại điềm tĩnh và chuyên nghiệp. Nói tên của bạn hoặc tên công ty. Sau đó, khi biết được người đang ở đầu dây bên kia, bí quyết nho nhỏ là phải nở một nụ cười thật tự nhiên.

"Ôi Joe đấy à, (cười) rất vui vì được nghe giọng nói của anh!" "Sally, (cười) Bạn có khỏe không?" "Bill, (cười) tôi đang mong là anh."

Bạn tôi, Steve đang sống tại Washington D.C. là giám đốc một công ty thương mại chuyên vận động hành lang. Mỗi khi gọi cho Steve, tôi chưa bao giờ biết người nào trong số hàng chục trợ lý của anh sẽ trả lời điện thoại. Song, tất cả mọi người lời đều mang đến cho tôi câu trả lời ấm áp.

Đầu tiên anh/chị ấy nói " Công ty (....) xin nghe," sau đó xưng danh và hỏi "Tôi có thể chuyển hướng cuộc thoại của cô như thế nào ạ?" Không hề có sự thân thiện giả tạo, không hề có một điệu cười diễn kịch trong giọng nói.



Khi tôi nói "Ngài Effros có ở đó không ạ? Tôi là Leil Lowndes" thì nhân viên lập tức trở nên thân thiện. "Ồ vâng, thưa cô Lowndes," giọng anh/cô ấy háo hức: "Để tôi nối máy ngay với ông ấy."

Chà, điều đó làm tôi cảm thấy mình thật đặc biệt! Năm ngoái, trong thời gian thăm thủ đô Washington, tôi có lần ngồi ăn trưa với Steve. Tôi kể cho anh ấy niềm vui khi tôi gọi đến cơ quan của anh và việc tôi đánh giá cao thái độ nhận điện thoại thân tình của nhân viên của anh ấy. Tôi cảm ơn anh ấy đã cho mọi người biết tên tôi và nói đến việc tôi có thể gọi đến bất cứ lúc nào. Steve nhìn tôi với vẻ ngạc nhiên. "Leil," anh ấy nói, " Cậu đang dạy tớ kỹ năng nghe điện đấy à. Cậu vừa học được phải không?"

"Cái gì?"

"Tha lỗi cho tớ nếu sắp làm cậu cụt hứng," Steve nói, "nhưng tất cả mọi người đều nhận được sự đón tiếp như vậy, bất kể đó là ai."

"Ra vậy!"

Khi phải nhận những cuộc gọi bất đắc dĩ

"Nhưng Steve," tôi phản ứng sau khi lấy lại bình tĩnh từ nỗi thất vọng ban đầu rằng tôi là nạn nhân của một thủ thuật, "Nếu người gọi đến là một người hoàn toàn xa lạ thì sao? Chắc chắn nhân viên của cậu sẽ không vờ như họ biết rõ người gọi đến."

"Dĩ nhiên là không rồi Leil ạ. Trong trường hợp đó, tớ chỉ cho họ cách bộc lộ nhiệt tình thông qua các lý do của người gọi đến. Chẳng hạn, giả sử người gọi là một người thợ sửa cáp muốn xin việc tại công ty. Người gọi đến sẽ nhận được một nụ cười và sự chân thành, 'Ồ vâng, thưa ông Smith, tôi sẽ nối máy ngay cho ông."

"Thế à, nhưng giả sử có người gọi đến rao bán các thiết bị văn phòng thì sao?" Tôi vặn lại.

"Đơn giản thôi," Steve nói. "Người bán hàng cũng nhận được sự tiếp đón như thế sau khi nhân viên của tớ nghe được lý do anh ta gọi đến. Nếu nhân viên của tớ nói ngọt ngào, 'Ồ, nội thất văn phòng!' người gọi sẽ cảm thấy thoải mái. Và tớ nhận thấy anh ta cởi mở hơn nhiều trong thương vụ sau đó."



Tôi nói với anh ấy, “Được rồi Steve, bắt đầu từ sáng mai, tớ sẽ thể hiện qua giọng nói rằng thật hạnh phúc khi bạn gọi đến.”

Sáng hôm sau, cuộc gọi đầu tiên đến từ văn phòng nha sĩ của tôi. “Thưa bà Lowndes, tôi gọi để nhắc bà đã trễ hẹn cho cuộc kiểm tra sức khoẻ sáu tháng một lần của mình.”

“Ồ, đúng rồi, cô hoàn toàn có lý,” Tôi thốt lên. “Rất vui vì cô đã gọi.” Người gọi dường như rất đỗi ngạc nhiên nhưng rất vui trước phản ứng của tôi. “Ngay bây giờ tôi không thể thu xếp một cuộc hẹn”, tôi tiếp tục, “tuy nhiên tôi sẽ gọi cho cô ngay khi tôi thu xếp được.” Cô ấy không tranh cãi với tôi như mọi lần: “Tốt thôi, khi nào bà thu xếp được?” (Và tôi đã đạt được điều tôi mong muốn – không hề có một cuộc gọi nào từ văn phòng nha sĩ trong ít nhất sáu tháng sau đó.)

Bí quyết này được tôi áp dụng suốt ngày hôm đó, cả tuần và kể từ đó cho đến nay. Hãy thử làm điều đó. Bạn sẽ nhận thấy bạn nhận được nhiều hơn từ người khác khi bạn cười, lúc nhận ra họ là ai hoặc tại sao họ gọi cho bạn.

Hãy áp dụng thủ thuật “Ôi, là bạn đấy à!” trong tất cả các cuộc đàm thoại hàng ngày.

Thủ thuật #62: “Ôi, là bạn đấy à!”

Không nên trả lời điện thoại với thái độ “Tôi luôn luôn hạnh phúc.” Hãy trả lời niềm nở, rành mạch và chuyên nghiệp. Rồi sau khi bạn biết được người đang gọi đến là ai, hãy nở một nụ cười thật hạnh phúc và để niềm vui đó lan tỏa vào chính giọng nói của mình. Bạn sẽ khiến cho người gọi đến có cảm giác như nụ cười ấm áp lạ lùng của bạn là dành cho anh/cô ấy.

63. Đừng làm người “gác cổng”

“Tôi có thể nói chuyện với ông Jones được không?” bạn niềm nở hỏi.

“Ai đang gọi đấy ạ?” một giọng nói lạnh lùng vang lên. Dĩ nhiên tên của bạn không đủ uy tín đối với người thẩm tra này để bạn xứng đáng được nói chuyện với Jones.



Thái độ dò xét không thương xót của cô ấy tiếp tục, "Vậy anh đang làm cho công ty nào?" Bạn nói tên công ty của bạn với hy vọng sẽ ghi điểm. Sau đó để kết thúc cuộc thoại, cô ấy hỏi "Anh liên quan như thế nào với anh ấy?" Vài tuần sau bữa trưa với Steve, tôi có dịp gọi lại cho anh ấy. "Ông Steve Effros có ở đó không ạ. Tôi là Leil Lowndes."

"Ồ vâng thưa cô Lowndes, chắc chắn rồi! Để tôi nối máy ngay với ông ấy." Tôi bắt đầu huýt sáo khi đợi Steve đến nhấc ống nghe.

Một lúc sau nhân viên của anh ấy quay lại và bày tỏ sự thông cảm "Tôi thật sự xin lỗi thưa cô Lowndes. Ông Steve vừa ra ngoài để ăn trưa. Tôi biết ông ấy sẽ rất lấy làm tiếc khi lỡ cuộc gọi của cô." Khi đó tôi vẫn mỉm cười. Phải chăng tôi nghi ngờ Steve không phải chỉ "ra ngoài ăn trưa"?

Tôi có nghi ngờ rằng anh đang ngồi ngay ở đó? Tôi có nghĩ rằng anh ấy không có thời gian hoặc không thích nói chuyện với tôi? Tôi có cảm thấy bị từ chối? Không hề! Tôi vui vẻ như một chú mèo con vô tư lự khi tôi để lại số điên thoại của mình để anh ta gọi lại. Bạn thấy đấy, tôi gần như gục ngã vì " Sự từ chối khéo léo."

Thủ thuật #63: Sự từ chối khéo léo

Nếu bạn muốn chặn những cuộc gọi không mong đợi, hãy hướng dẫn nhân viên của bạn trước hết phải nói vui vẻ "Ồ vâng, tôi sẽ nối ngay điện thoại cho anh. Liệu tôi có thể nói cho bà ấy ai đang gọi không ạ?" Và tiếp theo tất nhiên là: "Vâng, thưa ngài, tôi sẽ nối máy ngay."

Khi người thư ký quay trở lại với tin không vui rằng bạn không ở đó, những người gọi đến không nghĩ mình bị xúc phạm và không bao giờ cảm thấy bị cản trở. Họ luôn gục ngã vì Sự từ chối khéo léo giống như tôi.

64. Để đạt được mục đích qua cuộc gọi với những người thành đạt

Tôi biết bí mật về một nhà tài phiệt đang sở hữu một chuỗi các khách sạn quốc tế tại sáu quốc gia. Ông ta có thể thuê mướn và đuổi việc hàng nghìn công nhân, hủy bỏ hay vận động nhiều bản hợp đồng lớn, vay mượn từ các tổ chức tài chính lớn và vung tiền vào từ thiện.



Nhà tài phiệt Ed có tên tuổi, được kính trọng và được công nhận trong giới. Bí mật của ông ta là: Bà vợ ông mới là người thực sự đứng đằng sau để quản lý mọi việc.

Tôi đã kết bạn với bà vợ, Sylvia, khi tôi đóng góp một vài ý kiến cho tổ chức của Ed. Một buổi chiều, Sylvia mời tôi đi uống trà . Bà ấy ngọt ngào xin lỗi rằng hôm nay là ngày nghỉ của người phục vụ vì vậy chúng tôi phải tự lo liệu. Khi chúng tôi đang ngồi thảnh thơi ở ngoài hiên thì chuông điện thoại reo. Bà cáo lỗi để trả lời cuộc gọi.

Tôi nghe thấy bà nói qua điện thoại "Không, tôi xin lỗi, ông ấy không có ở đây. Liệu tôi có thể nói lại với ông ấy ai đã gọi không? ... Không, tôi không biết khi nào ông ấy sẽ trở về nhưng nếu anh để lại tên và... không, tôi nói rồi, tôi không biết khi nào anh ấy quay về ... Vâng, tôi sẽ nói lại với ông ấy là anh đã gọi đến."

Khi Sylvia trở lại tiền sảnh, hình như cuộc điện thoại đó làm bà không thoải mái. Tôi đánh bạo nhìn bà với vẻ dò hỏi.

Đọc được sự tò mò của tôi, bà ấy nói, "Thật ngớ ngẩn nếu hắn nghĩ sẽ nhận được gì đó từ Ed. Ha!" bà ta cười chế giễu. Thì ra một ông Creighton nào đó là một nhà gây quỹ từ thiện mà Ed đang định quyên góp gọi đến. Bà chủ nhà nói rằng hai tuần trước đây, Creighton đã gọi hai lần khi Ed đi vắng. "Và không lần nào hắn ta chào hỏi tôi, hỏi tôi thế nào và xin lỗi vì đã quấy rầy." Điều này đã làm cho bà không hài lòng.

Vậy đó có phải là nguyên nhân chính khiến bà phát cáu? Không, chỉ là nguyên nhân thứ yếu mà thôi. Nhưng như thế đồng nghĩa với một tổn thất lớn cho anh chàng tội nghiệp kia? Chắc chắn rồi. Trong căn hộ của ông bà Ed và Sylvia, sự khéo léo luôn được đề cao. Tại bàn ăn, bà có thể nói với chồng mình, "Cưng à, một người đàn ông đáng mến tên là Creighton đã gọi cho anh hôm nay." Hay bà ấy có thể nói, "Một gã đáng ghét tên là Creighton đã gọi cho anh hôm nay đấy." Một lời nhận xét tương tự như thế đồng nghĩa với việc hoạt động từ thiện của Creighton giành được hay để tuột hàng triệu đô la. Và tất cả chỉ vì gã Creighton hơi chạm vào lòng tự ái của bà Sylvia.

Lời khuyên tại nhà: Chào hỏi chồng (vợ). Lời khuyên tại cơ quan: Chào hỏi trợ lý.

Thủ thuật #64: Chào hỏi vợ (chồng) của người cần gặp



Bất kể khi nào bạn gọi điện đến nhà một ai đó, bạn phải luôn nhận ra được và chào hỏi người đang trả lời điện thoại. Bất kể khi nào bạn gọi điện đến cơ quan của một ai đó nhiều hơn một hoặc hai lần, bạn nên làm thân với người trợ lý. Bất cứ người nào đủ gần gũi để trả lời điện thoại cho họ cũng nghĩa là đủ khả năng tác động đến ý kiến của nhân vật quan trọng mà bạn đang cần liên hệ..

Có một số lượng đáng kinh ngạc những bà vợ (chồng) hay trợ lý của các nhà tài phiệt có ảnh hưởng sâu sắc đến những quyết định kinh doanh quan trọng. Trong những thời điểm thuê nhân công, sa thải nhân viên, thăng chức, hay giao dịch thì nhiều bà vợ (ông chồng) lại có tiếng nói quyết định. Trong thời điểm cần chuyển cuộc gọi, cần đề xuất thăng chức hay sắp xếp một cuộc hẹn đi ăn trưa thì ý kiến của những người trợ lý rất có sức nặng!

Chỉ những người gọi ngốc nghếch mới không nhận ra tất cả những bà vợ và trợ lý đều sở hữu những cái tên. Tất cả họ đều đang tồn tại, có cảm xúc và có ảnh hưởng nhất định.

65. Gọi điện đúng lúc

Khi Alexander Graham Bell phát minh ra điện thoại, những từ đầu tiên ông và bạn bè nói khi nhấc ống nghe là “Anh có thể nói chuyện được không?” Hơn một trăm năm sau, những người thành đạt cũng sử dụng mẫu chào hỏi này. Tuy nhiên, vấn đề họ quan tâm không phải là kỹ thuật như Bell mà câu đó hàm ý “có tiện nói chuyện không?” Trước khi bắt đầu cuộc đàm thoại, họ luôn luôn hỏi “Tôi gọi cho anh có đúng lúc không?”

Mọi người đều có một chiếc “đồng hồ Big Ben” trong não để quyết định cách thức họ sẽ tiếp nhận bạn và ý kiến mà bạn đưa ra. Khi bạn làm cho chiếc đồng hồ trong họ rối tung lên, họ sẽ không lắng nghe bạn. Cho dù thông tin của bạn có thú vị thế nào đi chăng nữa thì thời điểm gọi không thích hợp đồng nghĩa với việc mang lại kết quả không như mong muốn.

Đó không phải là lỗi của bạn. Mỗi khi bạn gọi điện đến nhà một ai đó, bạn không thể biết cô ấy đang ngủ hay một đám cháy đang bùng lên trong bếp nhà cô ấy. Mỗi khi bạn gọi đến cơ quan một ai đó, bạn cũng không thể biết anh ấy đang chỉ có hai giờ chuẩn bị cho một bản báo cáo hay sếp của anh ấy đang đứng ngồi không yên bên bàn làm việc.



Mỗi khi bạn thực hiện một cuộc gọi – dù ít hay nhiều phải luôn luôn chú ý đến thời điểm bấm số. Tạo cho mình một thói quen, một nguyên tắc, một sự nghiêm khắc với bản thân nếu những từ đầu tiên bạn nói ra không liên quan đến thời điểm. Hãy bắt đầu bằng những câu:

“Chào Joe, chúng ta nói chuyện bây giờ được không?”

“Xin chào Susan. Cô có rảnh không?”

Có rất nhiều cách để nói về thời điểm nhưng tựu trung lại là “Đây có phải là thời điểm thích hợp để nói chuyện không?”

Bạn tôi, Barry, là một phát thanh viên hết sức bận rộn. Anh ấy có một mẹo thông minh để đảm bảo không quấy rầy bất kỳ ai. Anh gọi nó là “Thời gian của bạn màu gì?” Barry giới thiệu mẹo này bằng cách nói với những người mà anh ấy gọi rằng anh rất quý trọng thời gian của họ. Họ sẽ thẳng thắn trả lời “màu đỏ”, “màu vàng” hoặc “màu xanh lá cây.”

Màu đỏ có nghĩa là “Tôi đang rất vội”

Màu vàng có nghĩa là “Tôi đang bận nhưng có việc gì vậy? Nếu đó là việc nhỏ, chúng ta có thể giải quyết được.”

Màu xanh lá cây có nghĩa là “Chắc chắn là tôi đang rảnh, chúng ta nói chuyện nào.”

Những người bận rộn nhanh chóng hiểu ra phương sách khéo léo của anh ấy và tham gia vào trò chơi. Đó là tôn trọng tâm trạng và thời gian của họ. Anh kể rằng, hầu hết những người gọi điện chơi một trò chơi nhạy cảm giống nhau khi họ gọi cho anh ấy “Chào Barry, thời gian của anh màu gì? Màu xanh phải không?”

Những người bán hàng, hãy đợi đèn xanh

Một lưu ý cho người bán hàng. Nếu bạn hỏi một khách hàng tiềm năng liệu anh/cô ấy có thời gian để trò chuyện và câu trả lời là “Tôi không rảnh nhưng có chuyện gì vậy,” Đừng! Không nên chào hàng trong khi thời gian của anh/cô ấy đang ở trạng thái “màu vàng” hay “màu đỏ”. Hãy đợi cho đến khi trạng thái chuyển sang màu xanh, xanh hoàn toàn.

Thủ thuật #65: Thời gian của bạn màu gì?



Cho dù bạn nghĩ cuộc gọi của mình khẩn trương thế nào thì cũng luôn bắt đầu bằng việc hỏi người nghe về thời điểm. Sử dụng cách "Thời gian của bạn màu gì?" hay chỉ đơn giản hỏi "Giờ có phải là thời điểm thích hợp để nói chuyện không?" Khi bạn hỏi về thời điểm trước khi bắt đầu, bạn sẽ không bao giờ khiến người nghe điện phải băn khoăn về thời gian. Bạn sẽ không bao giờ bị từ chối chỉ vì bạn gọi không đúng lúc.

66. Để tin nhắn trong hộp thư thoại gây ấn tượng

Bạn có thể biết rất nhiều điều về người khác chỉ từ những tin nhắn họ để lại trong hộp thư thoại. Tất cả chúng ta không phơi bày những nhược điểm cá nhân cho cả thế giới nghe. Tuy nhiên, mọi người có thể nghe được rất nhiều từ những gì chúng ta để lại trong hộp thư thoại.

Tuần trước tôi cần một nghệ sĩ đồ họa làm giúp vài việc cho một khách hàng. Tôi gọi cho Mark, một nghệ sĩ tài năng. Máy trả lời tự động của anh ấy phát ra một bản nhạc rock nghe lộng óc, giọng anh ấy oang oang và tiếng ghi ta điện gầm gào. Tôi dập mạnh ống nghe xuống để tránh phải nghe những âm điệu kinh khủng. Tin nhắn bạn để lại trong máy trả lời tự động phản ánh công việc của bạn. Hãy đảm bảo rằng tin nhắn của mình mang tính thân thiện, trung lập và có đầy đủ thông tin cá nhân.

Và đây là bí mật: để gây ấn tượng, hãy thay đổi tin nhắn của bạn hàng ngày. Nếu có thể, hãy để người gọi điện biết bạn đang ở đâu và khi nào bạn sẽ quay lại. Nếu bạn có những khách hàng cần sự chăm sóc của bạn thì đây là điều quyết định.

Ngoài ra, nên sử dụng loại tin nhắn ngắn gọn. Một vài người thay đổi tin nhắn của họ hàng ngày nhưng nó lại quá dài. Những tin nhắn không phải là phương tiện để truyền đi những thông điệp truyền cảm hay để gây ấn tượng với thế giới qua bảng thành tích của mình.

Một lưu ý cuối cùng: Cần tránh kiểu tin nhắn điển hình mà nhiều doanh nhân hiện đang sử dụng – "Tôi hiện không ngồi ở bàn làm việc hoặc nhận điện thoại." Ẩn ý của tin nhắn kiểu này là "Tôi là một kẻ nô lệ bị xích ở bàn làm việc và thật đáng ngạc nhiên khi tôi thoát ra ngoài một lát."



Bạn không thể biết tin nhắn của bạn sẽ tác động thế nào đến người khác. Hãy làm cho tin nhắn trong hộp thư thoại của bạn tự nhiên, thân thiện, luôn luôn thay đổi, ngắn gọn và dễ hiểu, không khoe khoang, không khoác lác và không châm chọc.

Thủ thuật #66: Thường xuyên thay đổi tin nhắn để lại

Nếu bạn muốn được coi là người chu đáo và đáng tin cậy, hãy để lại một lời chào ngắn, sâu sắc, và thân thiện trong tin nhắn của bạn. Không có âm nhạc, không có sự cợt nhả, không có những thông điệp truyền cảm, không khoe khoang, khoác lác hay châm chọc.

Và hãy thay đổi nó hàng ngày.

67. Yêu cầu họ gọi lại cho bạn

Trong các buổi thử giọng, những nhà sản xuất nhạc kịch tại nhà hát lớn có thể tỏ ra thô bạo. Một ngôi sao tương lai, sau nhiều tuần tập dượt bài hát, lo lắng bước lên sân khấu. Sau một vài ghi chép, nhà sản xuất vô tâm kia quát lên, “Cảm ơn, người tiếp theo!”

Giấc mơ ngôi sao tan thành mây khói chỉ trong

10 giây!

Những giấc mơ của các bạn cũng có thể giống như vậy chỉ trong 10 giây “thử giọng”. Cuộc thử giọng của bạn là mẩu tin nhắn mà bạn để lại trên máy trả lời tự động của người khác.

Những doanh nhân giỏi sẽ không nghĩ đến việc gửi một lá thư viết tay lộn xộn trên một tấm giấy rẻ tiền đã ố vàng cho một nhân vật quan trọng và mong nhận được hồi âm. Họ thừa hiểu người nhận sẽ ném nó vào thùng rác. Tuy nhiên, một vài người sẽ để lại một tin nhắn không rõ ràng trên hộp thoại của người quan trọng đó và chờ họ gọi lại. Chưa có ai từng nói với họ rằng những người thành đạt xem xét cẩn thận những mẩu tin nhắn trong hộp thư thoại giống như sự suy xét của một nhà sản xuất tại nhà hát lớn. Nếu bạn thể hiện tốt, bạn có cơ hội đi tiếp. Nếu không, bạn nhanh chóng bị gạt sang một bên.



Những người bán hàng, các ứng viên để lại tin nhắn sinh động, thông minh, nhẹ nhàng trong hộp thư thoại sẽ nhận được cuộc gọi lại.

Những kẻ thất bại với lối diễn đạt không rõ ràng và những tin nhắn thiếu tinh tế không bao giờ nhận được cuộc gọi từ những nhân vật quan trọng. Tin nhắn của bạn phải phản ánh được ba yếu tố: tự tin, sáng sủa và đáng tin cậy. Bên cạnh đó, cần làm cho tin nhắn đó thu hút, gây được sự chú ý và hứng thú của người nghe. Một tin nhắn hời hợt kiểu như "Đây là Joe, gọi lại cho tôi nhé" không ghi điểm với những người thành đạt.

Giữ nguyên giọng điệu

Các phát thanh viên sử dụng một vài thủ thuật để giữ chân thính giả. Những người bán hàng hàng đầu cũng có những thủ thuật nhỏ tương tự để thu hút các khách hàng tiềm năng gọi lại cho họ. Đây là một thủ thuật được gọi là "Kết thúc mở". Để chắc chắn người nghe sẽ không chuyển sang đài khác trong khi đang phát các chương trình quảng cáo, phát thanh viên phát đi một bí mật nho nhỏ: "Và ngay sau mục quảng cáo, chúng tôi sẽ quay trở lại với tấm vé đoạt giải...nó có thể thuộc về bạn...đừng chỉnh tần số nhé!" Bất cứ khi nào bạn để lại một tin nhắn qua hộp thư thoại cho bất cứ ai, cố gắng thêm vào một câu kết thúc mở: "Chào Harry, đây là Andrew. Tôi có câu trả lời cho câu hỏi mà bạn hỏi tôi tuần trước" hay "Chào Diane, đây là Betsy. Tôi có một vài tin tức quan trọng về đồ án mà chúng ta đang thảo luận đấy". Bây giờ thì Harry và Diane có lý do để gọi lại cho Andrew và Betsy.

Bạn cũng phải đưa tính cách vào tin nhắn của bạn. Mô tả nó cho người nghe. Nói một điều gì đó để khơi dậy tính tò mò của họ hay khiến cho họ vui. Tin nhắn mà bạn để lại chính là lần thử giọng trong 10 giây của bạn. Hãy làm cho nó thật hay.

Thủ thuật #67: Lần thử giọng 10 giây của bạn

Trong khi gọi, hãy nói rõ ràng. Đây là lần thử giọng 10 giây của bạn để chứng tỏ bạn xứng đáng nhận một cuộc gọi lại tức thì.

Giả dụ, nếu hộp thư thoại của một người nào đó tình cờ phát đi và bạn chưa hề có sự chuẩn bị nào, nhanh chóng trì hoãn (trước tiếng bíp để họ không nhận được một tin nhắn trì hoãn.) Dành một khoảng thời gian phác thảo một tin nhắn lôi cuốn và thú vị. Thực hành với nó một



lần với sự tự tin, rõ ràng và đáng tin cậy. Sau đó quay số gọi lại và để lại tin nhắn mới mẻ, đáng chú ý của bạn.

68. Tạo cảm giác bạn là bạn thân của VIP

Nguồn cảm hứng cho bí quyết tiếp theo này đến từ những trải nghiệm của tôi với những nhà vệ sinh công cộng giữa lòng thành phố Manhattan. Thành phố Manhattan có rất ít nhà vệ sinh công cộng. Và trong số những kiến trúc theo phong cách châu Âu, lôi cuốn, và tại thời điểm đó rất được đánh giá cao, không hề có bóng dáng nhà vệ sinh công cộng nào tại các góc phố.

Trong nhiều ngày, tôi đã thực hiện nhiều cuộc gọi chào hàng khắp thành phố New York bận rộn này, và gặp phải một vấn đề. Mỗi ngày vài lần, tôi thường cảm thấy khó chịu khi người thu ngân của quán cà phê luôn canh chừng rất cẩn thận nhà vệ sinh của họ. Một vài cửa hàng thậm chí còn trưng những tấm bảng hiệu nguệch ngoạc đầy hăm dọa bên trong cửa sổ, "Nhà vệ sinh chỉ dành cho khách hàng."

Tôi nhận thấy nếu tôi chơi bài ngửa—đi thẳng đến chỗ người thu ngân và hỏi liệu tôi có thể sử dụng nhà vệ sinh không—tôi sẽ chỉ nhận được cái lắc đầu.

Vì vậy tôi đã sử dụng một bí quyết sau đây. Không thèm ngó ngàng gì đến người thu ngân, tôi tự tin đi nghênh ngang vào quán cà phê. Tôi đi nhanh qua người gác nhà vệ sinh và nhìn chằm chằm vào quán. Cô ấy cho rằng tôi đang đến để ăn trưa hoặc chỉ đơn giản quay trở lại để lấy đôi găng tay để quên. Một lần khi đã vượt qua được người gác cửa của nhà vệ sinh, tôi đợi đến lúc cô ấy bận thanh toán hóa đơn. Sau đó, nhanh như chớp, tôi chạy thục mạng vào nhà vệ sinh.

Tôi sẽ chuyển thủ đoạn lừa bịp trên thành một thủ thuật gọi điện hữu hiệu. Bạn có thể sử dụng thủ thuật này để đánh lừa các thư ký và né tránh cái nhìn soi mói thiếu thiện cảm của họ. Thay vì chơi bài ngửa và hỏi tên bạn hàng, hãy nói "Anh ấy có trong đó không?" hoặc "Cô ấy có ở đó không?" Việc sử dụng đại từ sẽ qua mặt được người thư ký, kèm theo điệu bộ "Hừm, ngày nào tôi chả gọi đến đây".

Thủ thuật #68: Qua mặt người gác cổng



Thay vì sử dụng tên bạn hàng của bạn, hãy nhắc đi nhắc lại đại từ anh ấy hoặc cô ấy.

Đừng nói “Vâng, tôi có thể nói chuyện với cô X được không ạ?”mà hãy nói “Xin chào, tôi là Bob Smith đây, có cô ấy ở đó không?” Sử dụng đại từ quen thuộc “cô ấy” để ám chỉ với người trợ lý rằng bạn và sếp của cô ta là bạn bè thân thiết.

69. Chứng tỏ rằng bạn là người nhạy cảm

Bất cứ khi nào nói chuyện với ai đó qua điện thoại, bạn phải chú ý nghe nhiều hơn những gì họ đang nói. Bạn có thể lắng nghe tiếng chó sủa, tiếng trẻ con khóc hay tiếng lách tách của lửa cháy. Khi bạn nhận thấy những âm thanh đó và hỏi liệu họ có phải bận tâm đến nó, bạn đang sưởi ấm trái tim người nghe.

Khi bạn đang nói chuyện với một ai đó tại cơ quan của họ, bạn thường nghe thấy tiếng chuông điện thoại khác. Hãy nói với họ “Tôi nghe thấy một cuộc gọi đến, anh có phải trả lời không?” Ngay cả nếu không, anh/cô ấy vẫn sẽ đánh giá cao hành động của bạn. Nếu anh/cô ấy phải trả lời cuộc điện kia, bạn có thể chắc chắn rằng anh ấy không nghe được bạn nói gì sau hồi chuông điện thoại đầu tiên. Anh ấy chỉ đang nghĩ “Làm thế nào để mình có thể ngắt lời kẻ bép xép này mà không mang tiếng thô lỗ để mình có thể trả lời cuộc điện kia nhỉ?” Thực tế với tất cả cuộc gọi, sự khó chịu bắt đầu khi bạn không để anh ta làm những điều anh ấy phải làm.

Đây là một thủ thuật đảm bảo cho bạn không bị mắc vào những tình huống trớ trêu như vậy.

Hiển nhiên, một nguyên tắc cơ bản là bạn phải nhạy cảm với những gì đang diễn ra. Nếu bạn đang đàm thoại với một người ở xa hay ở nước khác, cách để chứng tỏ bạn là người sành sỏi trong giao tiếp đó là chuyển thành múi giờ của họ. Khi bạn để lại một tin nhắn, hãy nói “Anh có thể gọi cho tôi vào khoảng ba đến năm giờ ở nước anh .”

Thủ thuật #69: “Tôi nghe thấy cuộc điện thoại khác của anh”



Khi bạn nghe thấy một cú điện gọi đến xen vào cuộc thoại của bạn, hãy dừng lại giữa chừng nếu cần thiết và nói "Tôi nghe thấy chuông điện thoại reo" (hay con chó đang sủa, đứa bé đang khóc, ông xã đang gọi). Hỏi xem liệu cô ấy có phải lưu tâm đến điều đó không. Dù cô ấy có lưu tâm hay không thì cô ấy sẽ biết bạn là một người rất giỏi giao thiệp.

Và bạn đừng quên những ngày lễ quan trọng của người nước ngoài. Tôi rất ấn tượng khi một người bạn nói: "Chúc mừng anh nhân dịp quốc khánh." Tôi lập tức đi tìm một danh sách những ngày lễ tết trên thế giới. Nếu bạn giao dịch với mọi người trên khắp thế giới, nhớ gửi đến họ những lời chúc tốt đẹp nhân dịp lễ tết của họ.

70. Hiểu những ẩn ý qua điện thoại

Lần đầu tiên xem phim Phù thủy xứ Oz, câu chuyện đã làm tôi mê mẩn. Lần thứ hai, những ấn tượng đặc biệt làm tôi ngạc nhiên. Lần thứ ba, các thủ pháp điện ảnh làm tôi sững sờ. Đã bao giờ bạn xem một bộ phim đến lần thứ hai, thứ ba chưa?

Bạn hãy chú ý đến những dụng ý nghệ thuật và lắng nghe những âm thanh bạn thực sự bỏ qua trong lần xem đầu tiên.

Điều này cũng tương tự như khi gọi điện. Nghe lại cuộc gọi đó trong lần tiếp theo sẽ tốt hơn nhiều. Bởi vì cuộc giao dịch của bạn quan trọng hơn các bộ phim nhiều, vì thế bạn nên lắng nghe chúng hai hoặc thậm chí ba lần. Thường thì chúng ta không có khái niệm rõ ràng về những điều thực sự xảy ra trong cuộc đàm thoại của mình cho tới khi chúng ta nghe lại nó. Bạn sẽ nhận ra những ẩn ý bên trong có ý nghĩa hơn nhiều so với biểu hiện bên ngoài.

Làm thế nào để bạn có thể nghe lại các cuộc đàm thoại quan trọng của mình? Rất đơn giản, hợp pháp và không trái đạo lý, bạn hãy ghi âm các cuộc điện thoại. Tôi gọi thủ thuật ghi âm và phân tích cuộc đàm thoại của bạn là "Ghi lại tức thì."

Sự nghiệp của bạn tôi, Laura lẽ ra đã có một sự thay đổi nếu như cô ấy gắn máy ghi âm trên điện thoại. Laura là chuyên gia nghiên cứu về dinh dưỡng, cô đã tạo ra một thức uống tuyệt vời cho sức khỏe. Sản phẩm này xứng đáng được bán rộng rãi trên toàn quốc.



Tôi đã ở cơ quan của Laura một ngày, thảo luận về kế hoạch tôi vừa liên hệ được cho cô ấy. Vài tháng trước, tôi gặp Fred, chủ của một chuỗi các siêu thị. Theo yêu cầu của anh, tôi đã có một buổi nói chuyện miễn phí cho câu lạc bộ anh đang tham gia. Fred là một nhân vật tầm cỡ trong thế giới siêu thị, và chỉ với một cái gật đầu, anh ấy có thể làm cho thức uống của bạn tôi xuất hiện trên các kệ hàng. Điều đó sẽ khiến Laura trở nên nổi tiếng. Tôi thực hiện cuộc gọi và, thật kỳ lạ, anh ấy có ở đó. Và lạ hơn, Fred có vẻ quan tâm đến đồ uống của Laura.

"Chuyển điện thoại cho cô ấy đi" Fred nói.

Tôi hãnh diện chuyển điện thoại cho Laura và cuộc nói chuyện của họ khởi đầu tốt đẹp. "Ồ chắc chắn rồi, tôi sẽ gửi cho anh hàng mẫu" Laura nói.

"Địa chỉ là gì ạ? Vâng, đợi tôi một lát, để tôi lấy cái gì ghi lại nó nhé." (Tôi nhanh tay lấy một cây bút và đẩy một tập giấy đến trước mặt cô ấy.) "Vâng, anh có thể nói lại được không? Anh nói là 4201 hay 4102 nhỉ? [tôi thở dài.] Và anh có thể đọc cho tôi tên phố của anh không? [Tôi thở dài mạnh hơn.] Ôi trời, cái bút này hết mực rồi. Leil, chị có thấy cái bút nào trên bàn của tôi không? [Tôi lấy cho cô ấy cây bút khác và đưa cho cô ấy.] Xin lỗi, anh vừa nói gì ạ?"

Trời đất, bây giờ tôi chỉ muốn giật cái ống nghe khỏi tay Laura.

Cô ấy không nên làm phiền một người bận rộn vì những chi tiết kiểu như nhắc lại địa chỉ như thế. Cô ấy có thể gọi lại cho trợ lý của anh ta để xác nhận lại thông tin. Nhưng sẽ không cần làm thế nếu cô ghi âm cuộc gọi của mình với thủ thuật Ghi lại tức thì. Cô chỉ cần để ngón tay lên máy ghi âm và sẽ có thông tin đó trong cuộn băng.

Hôm đó, Fred tỏ ra thân thiện với Laura. Nhưng bạn tôi không bao giờ có tin tức gì từ anh ấy nữa. Và đến bây giờ cô ấy vẫn đang thắc mắc tại sao. Cô ấy sẽ không bao giờ biết rằng cuộc trao đổi lộn xộn đó đã khiến cuộc gọi trở thành phí công vô ích.

Liệu Fred có tỏ ra thiếu công bằng nếu không hợp tác chỉ vì Laura vụng về trên điện thoại không? Hoàn toàn không. Fred chỉ ra, "Nếu người phụ nữ này không nhạy cảm với thời gian của tôi ở ngay giai đoạn đầu tiên của mối quan hệ làm ăn tiềm năng này, thì bước tiếp theo cô ấy còn như thế nào?" Một sự lựa chọn khôn ngoan. Tôi vẫn yêu mến Laura. Cô ấy vẫn là bạn của



tôi. Nhưng liệu tôi có nên giới thiệu cô ấy với những doanh nhân lớn, những người có khả năng giúp cô ấy không? Tôi không thể.

Cài đặt thiết bị ghi âm trên điện thoại

Hệ thống nghe lại tức thì đơn giản và không tốn kém. Hãy đến các cửa hàng bán đồ điện và hỏi mua một máy ghi âm cho chiếc điện thoại nhà bạn. Kẹp một đầu vào chiếc ống nghe và cắm đầu còn lại vào chiếc cát-xét.

Sau đó, bật máy ghi âm trong các cuộc nói chuyện quan trọng sắp tới của bạn. Thiết bị này có thể tiết kiệm cho bạn hàng trăm đôla trong cuộc gọi đầu tiên của bạn. Tại một số nước, điều luật quy định bạn phải thông báo cho đối tác rằng bạn đang ghi âm họ. Hãy kiểm tra các văn bản pháp lý về tính hợp pháp của việc ghi âm tại quốc gia bạn đang định cư. Bạn đừng lo lắng nếu có quy định cần sự đồng thuận của một bên, vì bạn chính là một bên đó. Hiển nhiên bạn phải không sử dụng băng ghi âm vì mục đích nào khác ngoài việc nghe lại nó. Nếu không, đó không chỉ là một hành động bất hợp pháp mà còn bị coi là vô lương tâm. Vì lý do an toàn cần thiết, không để các cuộn băng ghi âm bừa bãi. Giữ các cuộn băng trong máy ghi âm của bạn và chỉ dùng để ghi lại các chi tiết quan trọng.

Với hệ thống nghe lại tức thì, bạn có thể hiểu được những thông tin mà đối tác đưa ra trong lần đầu tiên. Bạn đang nói chuyện trên điện thoại với sếp của bạn. Ông ta nói liên miên bốn hay năm cái tên của văn phòng luật sư mà bạn có nhiệm vụ phải ghi lại, sau đó ông ta nói thêm địa chỉ và một cái mã vùng điện thoại dài chín ký tự. Nhận ra rằng mình nói quá nhanh, sếp bạn hỏi: "Tôi có phải nhắc lại cho anh không?" "Không, cảm ơn, tôi nhớ rồi" bạn tự tin nói vậy, lặng lẽ tháo chiếc máy ghi âm nhỏ của bạn ra. Sếp của bạn chắc chắn rất ấn tượng.

Thủ thuật #70: Hệ thống nghe lại tức thì

Ghi âm tất cả các cuộc thương thảo của bạn và nghe lại. Đến lần thứ hai hay thứ ba, bạn sẽ nắm bắt được những toan tính quan trọng mà bạn không nhận ra trong lần nghe đầu tiên. Tác dụng của việc này giống như việc những cổ động viên bóng đá xem lại pha quay chậm trong trận đấu.



Thêm một lợi ích của hệ thống nghe lại tức thì đó là nó giúp che giấu sự thiếu hiểu biết của bạn. Mới đây tôi đã nói chuyện điện thoại với một nhà quay phim để đàm phán về giá ghi hình. Sự hào hứng của anh ấy về Hi-8, VHS, Super VHS, Beta SP, và U-matic 3/4 inch khiến tôi chỉ muốn chui ngay xuống đất. Thật may mắn, tôi đã ghi âm cuộc hội thoại. Tôi viết ra giấy tất cả các từ tôi không hiểu và sau đó nhờ một người bạn chuyên về băng đĩa giải thích. Bây giờ tôi đã có thể gọi lại cho người quay phim ấy và nói "Tôi thích cú bấm máy hai hình bằng chiếc Beta SP. Hay anh có thể đưa tôi chiếc VHS để tôi có thể xử lý ngoại vi không?" Bạn có nghĩ tôi sẽ phải trả giá cao hơn nếu tôi hỏi, "Hừm, Beta SP là cái gì vậy?"

Không quan tâm đến lời nói, chỉ quan tâm đến dụng ý

Hệ thống nghe lại tức thì cũng khiến bạn nhạy cảm với những mức độ truyền tải thông tin có thể ẩn sâu đằng sau những từ ngữ mà người gọi nói với bạn. Bạn nắm bắt được sự nhiệt tình hay ngập ngừng của họ.

Khi muốn một điều gì đó, chúng ta thường tự lừa dối mình. Nếu chúng ta tha thiết mong ai đó đồng ý, chúng ta nghe được "có". Nhưng "có" không hẳn lúc nào cũng có nghĩa là đồng ý. Phát âm quả quyết và phát âm ngập ngừng hoàn toàn khác nhau. Tháng trước, tôi hỏi một người phụ nữ đã nhờ tôi diễn thuyết rằng liệu cơ quan của cô ấy có thể sao lại bài diễn thuyết dài mười trang của tôi không. Cô ấy đưa ra câu trả lời "có" mà tôi muốn. Tuy nhiên, sau đó tôi đã nghe lại cuộc đàm thoại trong cuộn băng.

Cô ấy trả lời với thái độ rất ngập ngừng, "Ừm, à, vâng." Tôi lập tức gọi lại cho cô ấy và nói "Đừng lo lắng về việc sao lại bài diễn thuyết ấy nhé." "Vâng, may quá!" cô ấy hớn hở. "Bởi vì chúng tôi thực sự không có ngân sách cho những việc đó." Tôi đã giành được nhiều thiện chí của khách hàng hơn là việc sao lại một vài tờ giấy lộn.

Nào bây giờ hãy để chúng ta quay lại công việc của bạn. Chúng ta sẽ không chỉ nói về cách để trở nên nổi bật trong một nhóm người, mà còn là cách để nổi bật trước tất cả những người mà bạn muốn, giống như một chính trị gia.



PHẦN 8. DỰ TIỆC GIỐNG NHƯ MỘT CHÍNH TRỊ GIA

Bản liệt kê sáu điểm cần thiết khi dự tiệc của một chính trị gia

Khi được mời đi dự tiệc, hầu hết chúng ta đều có chung một ảo tưởng ngẫu nhiên về điều gì đó, đại loại như: "Chà, bữa tiệc thú vị đây... liệu người ta có phục vụ đồ ăn không nhỉ... hy vọng bữa tiệc sẽ diễn ra tốt đẹp... mà có thể sẽ có một vài người thú vị... bạn của mình sẽ đến chứ... mình nên mặc cái gì đây?"

Tuy nhiên, một chính trị gia không nghĩ về một bữa tiệc theo cách đó.

Trong lúc các chính trị gia, các nhà hoạt động xã hội nghiêm túc và những người thành đạt trong giới kinh doanh đang nhìn vào giấy mời thì theo bản năng họ liên tưởng đến một khía cạnh khác. Trước khi đi đến quyết định đồng ý hay từ chối, họ thảo ra một loạt các câu hỏi.

Đó là bản liệt kê sáu điểm cho một bữa tiệc. Ai? Khi nào? Cái gì? Tại sao? Ở đâu? Và như thế nào?

Những ai sẽ có mặt trong bữa tiệc đó?

Cụ thể hơn, những ai sẽ có mặt ở đó mà bạn nên gặp? Những chuyên gia tạo dựng quan hệ tính toán "Tôi phải gặp ai để bàn chuyện làm ăn? Tôi nên gặp ai để bàn về những vấn đề chính trị hay xã hội?" Và, nếu là một kẻ cô đơn đang tìm một nửa thì quan tâm đến việc sẽ gặp ai để có thể hẹn hò.

Nếu họ không biết ai sẽ tham dự buổi tiệc, họ sẽ chủ động hỏi. Các chính trị gia không ngần ngại điện thoại cho người chủ trì buổi tiệc và hỏi, "Những ai sẽ đến?" Khi người phụ trách buổi tiệc nói về danh sách khách mời, các chính trị gia ghi nhanh những cái tên mà họ quan tâm, sau đó đi đến quyết định gặp gỡ ai.

Tôi nên đến vào thời điểm nào?

Các chính trị gia không để đến lúc đi mới quyết định việc ăn mặc. Họ không tự hỏi, "Chà, tôi có nên đi muộn cho đúng kiểu cách không nhỉ?" Họ cẩn thận tính toán ước lượng thời gian xuất phát.



Nếu buổi tiệc có nhiều người tham gia, những người nổi tiếng thường đến sớm để bắt đầu theo đuổi mục đích nào đó của họ. Nhân vật quan trọng thường đến sớm để bàn chuyện kinh doanh trước khi những vị khách vốn "không thích bị nghĩ là người đầu tiên có mặt ở đây" bắt đầu đến. Họ không bao giờ xấu hổ vì đến sớm. Rốt cuộc, những đối tượng đến sớm gặp họ lại thường là những người thành đạt giống họ.

Nếu chương trình của họ mang tính xã giao hơn, họ cố gắng để ngỏ thời gian xuất phát và thời gian của bữa tiệc. Bằng cách đó, nếu họ làm quen được với một người mới quan trọng, họ có thể trò chuyện với anh ấy. Hay lái xe đưa cô ấy về nhà. Hoặc đi đến một nơi nào đó uống cà phê.

Tôi nên mang theo cái gì?

Bản liệt kê những đồ mang theo của một chính trị gia không như thông thường, một chiếc lược, lọ nước hoa, những viên kẹo bạc hà... Họ để trong túi xách hay ví các thứ dùng để tạo dựng quan hệ thiết thực hơn.

Nếu biết những nhân vật quan trọng sẽ đến bữa tiệc, họ sẽ để đầy danh thiếp. Nếu đó là một lễ hội, nơi mọi người không kể thang bậc xã hội và họ muốn nắm lấy một dịp thể hiện sự tao nhã truyền thống, họ sẽ mang theo card chỉ ghi tên và nếu có thể, địa chỉ và số điện thoại. (Một số người cảm thấy việc đưa cho mọi người danh thiếp của mình trong một khung cảnh xã hội thuần túy là hành động thiếu suy nghĩ.) Công cụ quan trọng nhất trong hành trang đến buổi tiệc là một tập giấy nhỏ và một cây bút để ghi lại những mối làm ăn quan trọng.

Lý do bữa tiệc được tổ chức?

Khả năng "nhìn thấu tâm can" của các nhà chính trị bộc lộ từ đây. Họ tự hỏi, "Lý do ẩn giấu đằng sau buổi tiệc là gì nhỉ?" Một trùm tư bản sẽ tặng cho con gái mình một bữa tiệc nhân dịp tốt nghiệp chăng? Một cổ đông vừa mới ly dị tổ chức một buổi tiệc sinh nhật đơn thuần chăng? Một doanh nghiệp thoi thóp sẽ kỷ niệm 10 năm hoạt động chăng?

"Tuyệt," các chính trị gia tự nhủ, "Đó là những tấm bình phong. Nhưng lý do thực sự của bữa tiệc là gì?" Có thể nhà tư bản muốn tìm việc cho con gái, vì vậy ông ta đã mời rất nhiều nhà tuyển dụng tiềm năng. Vị cổ đông nọ tổ chức buổi tiệc sinh nhật trở lại cuộc đời độc thân để tìm kiếm những người bạn khác giới xinh đẹp và tài năng trong danh sách khách mời. Doanh nghiệp kia thực sự cần chiến dịch quảng bá tốt nếu muốn trụ vững trong 10



năm tới. Vì vậy họ đã mời giới truyền thông và những người có ảnh hưởng trong xã hội.

Các chính trị gia có thừa khả năng suy luận để đoán được mục đích thực sự của chủ nhà. Tất nhiên họ sẽ không bao giờ thảo luận vấn đề này tại buổi tiệc. Tuy nhiên, sự thấu hiểu đặt họ vào một nhận thức chung cao hơn những người khác tại bữa tiệc.

Sự am hiểu của họ cũng mang lại những tác động tích cực đối với những người đến dự tiệc. Một chính trị gia hiểu biết sẽ giới thiệu cô gái đang tìm việc với một vài người trong hội đồng quản trị tại buổi tiệc hay kể về chủ bữa tiệc – người đàn ông tuyệt vời cho người phụ nữ quyến rũ nhất bữa tiệc. Khi mọi người ủng hộ nguyên nhân sâu xa của bữa tiệc, họ trở thành những vị khách mời thân quen và luôn được chào đón trong các sự kiện tiếp theo.

Các vị khách làm nghề gì?

Thường thì những người từ một nhóm nghề hay một nhóm lợi ích sẽ bao gồm hầu hết khách mời trong danh sách. Một chính trị gia khi chấp nhận bất cứ lời mời nào đều tự hỏi "Những nhóm người nào sẽ góp mặt trong buổi tiệc, và họ nghĩ gì?" Có thể là một nhóm các bác sĩ. Vì vậy, chính trị gia tìm kiếm những thông tin y học mới nhất và tập cách nói chuyện sao cho giống bác sĩ. Nếu khách mời là một nhóm những người ủng hộ phương pháp mới, chính trị gia sẽ ngay lập tức cập nhật kiến thức về liệu pháp chữa bệnh bằng ngoại cảm, trạng thái thôi miên. Các chính trị gia không thể để mình trong tình trạng mù thông tin.

Tôi sẽ làm gì tiếp theo ?

Đây là vấn đề quan trọng cuối cùng. Tôi gọi nó là "Củng cố quan hệ." Nó sẽ củng cố các mối quan hệ mà chính trị gia đã thiết lập được. Sau khi gặp được một đối tác làm ăn tốt và trao đổi danh thiếp, gần như mọi người đều nói, "Rất vui vì được trò chuyện với anh. Chúng ta sẽ giữ liên lạc nhé.."

Mục đích tốt đẹp này hiếm khi xảy ra mà không cần tới những nỗ lực phi thường.

Sau bữa tiệc, họ ngồi tại bàn và, giống như một trò chơi với quân bài, rải ra bàn các tấm danh thiếp của những người họ vừa làm quen. Sử dụng thủ thuật "Thông tin danh thiếp" được mô tả trong chương này, họ quyết định



sẽ giải quyết với từng đối tượng như thế nào, vào thời điểm nào, dịp nào. Có nên gọi điện thoại cho người này không? Có nên đưa cho người đó một tấm giấy viết tay không? Có nên gửi thư điện tử hay gọi cho người khác hay không?

Hãy sử dụng danh sách sáu điểm cho một bữa tiệc – Ai? Khi nào? Tại sao? Ở đâu? Cái gì? Và như thế nào? – như một kế hoạch toàn diện.

Nào, bây giờ hãy đi vào từng nội dung cụ thể.

71. Tránh sai lầm phổ biến nhất trong bữa tiệc

Chúng ta hãy tạm gọi người đi dự tiệc là Charlie. Anh ấy đi thẳng đến bàn ăn, lấy đồ ăn và đồ uống.

Sau đó anh ấy tìm một vài người bạn thân và bắt đầu buôn chuyện với họ. Vừa nhai thức ăn và nói chuyện với bạn mình, anh ấy nhìn quanh căn phòng để xem người mới đến. Anh ấy đang hy vọng một vài người lôi cuốn và thú vị tại bữa tiệc sẽ chú ý đến mình và tiến lại gần để nói chuyện.

Có điều gì đó không ổn với cung cách của Charlie? Mọi thứ, nếu Charlie muốn tranh thủ thời cơ trong khi dự tiệc. Hãy bắt đầu với sai lầm phổ biến đầu tiên – lấy đồ ăn và đồ uống ngay lập tức.

Mọi người giao thiệp với nhau trong bữa tiệc hay đưa ra những đánh giá, thường là không nói ra, về người mà họ định tìm cách tiếp cận. Khi một người đang ăn, những người khác sẽ không quấy rầy họ. Nếu người đến dự tiệc nhìn thấy bạn đang cầm một đĩa thức ăn, họ sẽ bỏ qua bạn ngay lập tức. Trong tiềm thức, họ tự nhủ, “Hãy để gã háu đói kia ăn xong đã rồi chúng ta có thể nói chuyện sau.” Song điều đó sẽ không bao giờ đến bởi vì họ nhanh chóng kết bạn với những người không bận rộn với đống đồ ăn.

Các chính trị gia luôn ăn trước khi họ đến dự tiệc. Họ biết rằng họ sẽ phải cần đến tài năng của một diễn viên tung hứng mới có thể bắt tay, trao đổi danh thiếp, cầm đồ uống, trong khi phải nhồi bánh quy và bơ vào miệng – tất cả chỉ với hai bàn tay.

Thủ thuật #71: Ăn uống hay giao thiệp

Các chính trị gia muốn tiếp xúc trực tiếp với cử tri của mình. Giống như bất cứ một người thành đạt giỏi lĩnh vực đắc nhân tâm và các mối



quan hệ, họ hiểu rằng bất kỳ vật thể nào ngoại trừ cái khóa thắt lưng đều có ảnh hưởng như một bức tường giữa hai người. Vì vậy họ không bao giờ cầm đồ ăn hay đồ uống trong bữa tiệc.

Bạn đến dự tiệc để nhai nhồm nhoàm hoặc để giao lưu. Không nên làm cả hai việc cùng lúc. Giống như một chính trị gia tài ba, hãy ăn uống trước khi đến dự tiệc.

72. Một màn ra mắt đáng nhớ

Nữ diễn viên Mỹ nổi tiếng, Loretta Young, thực hiện một chương trình đáng nhớ trên truyền hình bằng việc xuất hiện ở bậc cao nhất của chiếc cầu thang đồ sộ và quan sát toàn bộ căn phòng. Sau đó cô ấy bước dần xuống các bậc thang để bắt đầu màn trình diễn của mình.

Giáo hoàng bước ra ban công hướng ra phía quảng trường St. Peter ở Rome và nhìn xuống đám đông. Rồi ngài mới bắt đầu đọc kinh cầu nguyện.

Và tất cả các diễn viên hài trên truyền hình sau câu giới thiệu "Đâyyyyyyy là Johnny!" đều bước ra giữa sân khấu, nhìn chăm chú vào khán giả đang hoan hô rồi anh ta tiết lộ lý do cho nụ cười trên khuôn mặt mình.

Vậy toàn bộ những sự ra mắt này có điểm gì chung? họ đều dừng lại trong giây lát và quan sát xung quanh trước khi bắt đầu hành động quyết định.

Các đạo diễn phim thích đặt các bức ảnh tại lối vào tiền sảnh, nơi đặt các máy quay, tiếng nhạc vang rền và cả những ánh mắt ngưỡng mộ dõi theo các quan khách đang đứng dưới khung ảnh. Một ngôi sao có lẩn tránh vào một căn phòng như một chú gà con sợ hãi không? Hay, cũng giống như việc chúng ta thường làm tại một buổi tiệc, chỉ chăm chăm tìm bạn thân quen đầu tiên để mọi người sẽ nghĩ anh/cô ấy có quen biết nhau? Không, một ngôi sao sẽ dừng lại tại khu vực tiền sảnh, nơi sự xuất hiện của anh/cô ấy được mọi người biết đến. Những người nắm vững thủ thuật này đều có điều mà những người khác mơ ước, đó là "màn ra mắt."

Các đoàn kịch nghĩ rằng nhiều ngôi sao may mắn được trời phú cho khả năng đó. Không hề, khả năng đó có được là do rèn luyện.



Các chính trị gia không đi lặng lẽ vào một căn phòng có nhiều người. Các chính trị gia thường gây sự chú ý.

Với một thủ thuật đơn giản, bạn cũng có thể gây được nhiều sự chú ý. Tôi gọi thủ thuật này là "quan sát kỹ lưỡng một căn phòng." Trước khi vào, đứng lại ngay trước cửa phòng và đưa mắt chậm rãi quan sát quang cảnh xung quanh. Lý do bạn đang quan sát một căn phòng không phải để khoe khoang và thu hút sự chú ý. Lý do là bạn quan sát để dự đoán tình huống khi bạn bước vào phòng, ghi nhớ cách bố trí ánh sáng, quầy bar, và quan trọng nhất là các khuôn mặt, nghe các giai điệu, sự huyên náo của đám đông, tiếng ly va vào nhau. Nhìn xem ai đang nói chuyện với ai. Trong lúc chăm chú quan sát, bạn cũng sẽ phải vận dụng một thủ thuật tiếp theo "Trở thành người lựa chọn, không phải người được chọn", thủ thuật giúp bạn chọn được mục tiêu thứ nhất, thứ hai và thậm chí là thứ ba. Nào, giống như chúa sơn lâm đang cai quản rừng xanh, hãy tiến vào trong để làm cho bước đi đầu tiên của bạn như thể "quét sạch" căn phòng đó.

Thủ thuật #72: Quan sát kỹ căn phòng

Khi bạn đi đến một cuộc tụ họp nào, dừng lại trước tiền sảnh rồi từ từ xem xét tình hình. Hãy để cho đôi mắt của bạn lướt ngang lướt dọc giống như đội quân luôn sẵn sàng 24/24 để bao quát được mọi thứ đang chuyển động.

Cùng với thủ thuật "Quan sát kỹ căn phòng", hãy sử dụng thêm thủ thuật dưới đây.

73. Để gặp được những người mong muốn

Các chính trị gia không đợi cho đến khi người khác tiếp cận họ. Nếu người chủ bữa tiệc hoặc người chủ trì không cung cấp danh sách "cần phải gặp", họ sẽ chọn mục tiêu trong lúc quan sát căn phòng. Khi đôi mắt nhà nghề của họ lướt qua đám đông, họ sẽ tự hỏi "Ai là người tôi muốn nói chuyện nhất? Ai có khả năng đem lại lợi ích cho cuộc sống của tôi nhất? Tôi có thể học hỏi nhiều nhất từ ai trong nhóm người kia?"

Họ chọn như thế nào? Họ quan sát mọi người theo cách giống như bạn tôi, Bod, một họa sĩ chuyên vẽ tranh biếm họa hay làm. Rất ít người trong chúng ta nhìn chăm chú vào mắt người lạ. Trong các bữa tiệc hay các cuộc gặp gỡ,



kí kết, phần lớn mọi người đều thấy ngượng ngùng khi giao tiếp mắt với người chưa từng quen biết.

Trong một buổi thực hành tạo dựng quan hệ, tôi hướng dẫn những người tham gia tiếp xúc với nhau bằng cách yêu cầu họ tạo thành một vòng tròn lớn, đi bộ quanh phòng và chăm chú nhìn nhau. Khi họ đi vòng quanh căn phòng, tôi nói: "Thương vụ quan trọng nhất, người bạn thân nhất hay nửa kia của bạn có thể không có trong căn phòng này. Tuy nhiên, sớm muộn rồi sẽ đến lúc bạn ở trong một căn phòng, nơi đó bạn sẽ gặp người có thể thay đổi cuộc đời bạn. Tôi muốn các bạn chuẩn bị cho điều này. Tôi muốn các bạn dũng cảm đến gần chứ không chờ đợi người đặc biệt ấy đến với bạn". Tôi yêu cầu mỗi học viên chọn ra bốn người mà họ muốn nói chuyện nhất.

"Chỉ những người đẹp mã mới được chọn"

Khi được giao nhiệm vụ không quen thuộc và không thoải mái này, những người tham gia giả định rằng mọi người sẽ đi thẳng đến người cuốn hút nhất. Điều đó không bao giờ xảy ra. Một điều gì đó thần bí xảy ra khi mọi người dành thời gian để nhìn nhau thực sự. Mọi người khám phá ra nét đẹp riêng ở một hay hai người vốn rất đặc trưng, rất đặc biệt, và chỉ nói chuyện với người đến tìm họ.

Người bạn thân nhất của tôi là một anh chàng nhỏ con xấu xí tên là Chip. Anh ấy chỉ cao gần 1m60. Chip có một cái mũi to và đôi mắt ti hí hài hước với cặp kính dày cộp. Tại một bữa tiệc, nếu không sử dụng thủ thuật này, có thể tôi sẽ chẳng bao giờ chú ý đến Chip. Tuy nhiên, tôi hướng sự chú ý của mình vào anh ấy vào ngày chúng tôi gặp nhau bởi vì anh ấy đã có một bài phát biểu. Khi tôi nhìn chăm chú vào mắt anh ấy và quan sát anh, tôi đã nhìn thấy nét đẹp tự nhiên toát lên từ khuôn mặt anh. Anh ấy trở thành người bạn thân nhất của tôi trong vòng 20 năm cho đến khi một căn bệnh quái ác đã cướp đi cuộc sống của anh.

Thủ thuật #73: Là người chọn, đừng là người được chọn

Một người bạn thân, một tình yêu đích thực hay một mối quan hệ kinh doanh, những người sẽ làm thay đổi tương lai của bạn có thể không có mặt trong bữa tiệc. Tuy nhiên, một ngày nào đó, ở một nơi nào đó, anh/cô ấy sẽ xuất hiện. Hãy biến tất cả các bữa tiệc thành nơi tập dượt cho sự kiện lớn đó. Đừng đứng yên và đợi cho đến khi một người đặc



biệt nào đó tiến lại gần bạn. Bạn biến điều này thành sự thật bằng cách khám phá mọi khuôn mặt trong căn phòng. "Cơ hội ngàn vàng" không nhiều." Hãy nắm bắt bất cứ điều gì, bất cứ ai bạn muốn có trong cuộc sống của mình.

Khi những người tham gia quan sát khuôn mặt và chuyển động của những người khác, họ khám phá ra nét đẹp vốn có trên khuôn mặt và trong tâm hồn nhau. Không ai có thể giải thích tại sao người này chọn người kia trong bốn người đặc biệt của anh/cô ấy. Tuy nhiên hầu hết mọi người trở lại sau khi nghỉ giải lao đã có một người bạn thân mới. Không ai là không được chọn.

Khi bạn tìm kiếm những phẩm chất đặc biệt của một người bằng cách quan sát khuôn mặt họ, bạn sẽ tìm được. Nếu bạn muốn tách khỏi các đám đông, đi lên trong cuộc sống của mình, hãy dành thời gian cho người bạn chọn, không chỉ những người chọn bạn. Kỹ lưỡng trong việc chọn lựa nhưng đừng đợi để được người khác chọn.

Trong thực tế, điều này có đơn giản không?

Mới đây, một trong những học viên tên là Todd đã hỏi tôi câu này. Tôi đã hỏi anh ấy, "Todd, bây giờ bạn giải quyết tình huống này như thế nào?"

"Chà, tôi chỉ đi lên và nói, "Xin chào, tôi là Todd. Tôi muốn nói chuyện với bạn."

"Thế sao?" Tôi hỏi.

Thực tế là anh ta có thể vận dụng câu mở đầu này để gặp gỡ bất cứ người nào trong các bữa tiệc. Để vượt qua thời điểm ngượng ngùng, bạn hãy nhanh chóng bám sát một câu hỏi vô hại kiểu như "Bạn biết gì về những người chủ của buổi tiệc?" hay "Bạn có sống trong khu vực này không?

Bây giờ, bạn bắt đầu khởi động như thể chủ nhân đã giới thiệu bạn.

Tất nhiên, những người khó tính khác sẽ rảo quanh bữa tiệc. Một vài trong số họ sau khi ngắm bạn một hồi sẽ quyết định bạn có phải là một trong những người đặc biệt họ chọn để nói chuyện hay không. Dưới đây là những thủ thuật vô thức để họ chắc chắn rằng họ đã lựa chọn sáng suốt.

74. Sức quyến rũ ngầm tại một bữa tiệc



Bạn đã bao giờ để ý xem mình cảm thấy như thế nào khi bước vào một căn phòng nào đó chưa? Những chiếc ghế được sắp xếp theo kiểu mời chào bạn. Hay ngược lại, khi bước vào một căn phòng khác, bạn phải len lỏi vòng quanh một đống bàn ghế trước khi tìm được một chiếc ghế trống.

Cũng giống như thế, ở một vài người, ngôn ngữ cơ thể họ nói “Này, lại đây nói chuyện với tôi đi.” Tuy nhiên ngôn ngữ cơ thể người khác lại nói, “Tránh xa tôi ra!” Những người nhút nhát vô tình biểu lộ thông điệp “tránh xa ra” khi họ khoanh tay. Họ để lộ ra dấu hiệu không an toàn bằng hành động nắm chặt ví tiền, cầm đồ uống hay hút thuốc.

Nhiều nghiên cứu đã chỉ ra rằng những người thường xuyên đi ăn tiệc thoải mái hơn khi tiếp cận những người đứng với tư thế mở, tay duỗi thẳng và hơi cúi người, chân hơi dạng ra, cười nhếch mép. Bất kỳ vật gì, thậm chí là cái ví của bạn cũng là một sự ngăn cách ngầm giữa bạn và đám đông. Nhiều người muốn tiếp cận một phụ nữ mang túi đeo vai hơn là một phụ nữ luôn cầm túi xách.

Cho mọi người thấy dấu hiệu của cổ tay

Bên cạnh khuôn mặt, cổ tay và bàn tay là một trong những bộ phận biểu cảm trên cơ thể bạn. Bàn tay chứng tỏ những tình cảm tốt.

Cổ tay và bàn tay của Giáo hoàng giơ lên khi ngài vẫy tay ra hiệu “Hãy lại gần đây hỡi các con chiên của ta.” Cổ tay và bàn tay của tên trộm giơ lên khi hắn nói, “Tôi bỏ các thứ xuống rồi, đừng bắn.” Cổ tay và bàn tay của người đàn ông vô tội giơ lên khi ông ta nói, “Tôi không biết ai đã ăn cắp tiền.” Những người dễ tổn thương mở bàn tay ra ý nói rằng “Tôi chẳng có gì để giấu diếm cả.”

Chúng cũng biểu hiện sự đồng tình. Khi bạn đang nghe một đồng nghiệp kinh doanh nói về điều mà bạn muốn chuyển tải sự đồng tình của mình, hãy giơ cổ tay và bàn tay của mình lên. Ngay cả khi bạn đang chống cằm thì hãy để cổ tay mình ra trước. Bất cứ khi nào bạn đang buôn chuyện với ai, hãy thể hiện ý nghĩ của bạn qua cử chỉ của bàn tay. Bạn không nên chỉ thẳng cùi chỏ vào người khác. Hãy để họ có diễm phúc được nhìn thấy sự mềm mại qua lớp da dịu dàng mang hàm ý “hãy lại gần đây” của cổ và bàn tay bạn chứ không phải những nếp nhăn “hãy đi khỏi đây” ẩn giấu trên các khớp ngón tay.



Tính lãng mạn trong bạn? Các cô gái, hãy để hai bàn tay lên tiếng giúp bạn. Theo bản năng, phụ nữ ngửa cổ và bàn tay lên khi một người đàn ông khiến họ phấn khích. (Thực tế, ngửa cổ tay trong khi nói chuyện với đàn ông thường ngầm tạo cho họ sự hấp dẫn giới tính.)

Để mọi người nhận thấy bạn là người đặc biệt

Các loài vật nhút nhát trong rừng thường nấp sau các tảng đá và khúc cây để không có loài vật nào to lớn hơn phát hiện ra chúng. Trong quần thể xã hội, những người nhút nhát thường làm giống như vậy. Theo bản năng họ tự tìm lấy một góc và ngồi ở một chỗ mà không ai có thể nhìn thấy mình.

Thủ thuật #74: Đôi bàn tay cởi mở

Hãy là một người có sức lôi cuốn, không nên là một người khó gần. Khi đứng trong một bữa tiệc, hãy để cho cơ thể bạn ở tư thế mở – đặc biệt cánh tay và bàn tay của bạn. Mọi người có thiên hướng bị hút về phía bàn tay và lòng bàn tay mở. Họ tránh những cái khuỷu tay trong tư thế đầy đe dọa. Sử dụng cổ tay và lòng bàn tay bạn để nói "Tôi chẳng giấu diếm điều gì""Tôi chấp nhận bạn và những điều bạn đang nói" hay "Tôi thấy cô thật gợi cảm".

Những người thành đạt trong quần thể xã hội cũng tự tin đứng giữa đám đông để người khác có thể nhìn thấy họ. Giống như một chính trị gia, hãy đứng gần tiền sảnh vì mọi người phải đi qua bạn một vài lần trong buổi tối đó.

Bây giờ chúng ta đến với một thủ thuật mà tất cả các chính trị gia đang sử dụng: "Theo dõi".

75. Đối xử với người khác như một ngôi sao

Vào những năm 1940, điện ảnh ở Mỹ không giống như hiện nay. Người Mỹ, với một cái ruy băng buộc vào ăng ten rađiô và những chiếc giày trẻ em treo lơ lửng ở gương chiếu hậu – lái xe đến rạp chiếu phim, và xem một câu chuyện.

Hầu như lần nào cũng vậy, nhân vật nam chính và nữ chính trên màn hình sẽ gặp nhau, yêu nhau, vượt qua các rào cản tưởng chừng như không thể,



cưới nhau và (có thể đoán trước được) sống hạnh phúc suốt đời. Chà, các câu chuyện không thay đổi mấy nhưng luôn luôn có một nhân vật nam chính và có thể là một nhân vật nữ chính. Và phần còn lại của thế giới. Các diễn viên phụ có thể sống hay chết mà không gây nhiều ồn ào. Song tất cả các chi tiết nhỏ trong cuộc đời của ngôi sao đều mang đầy ý nghĩa.

Điện ảnh có thể thay đổi nhưng bản chất con người thì không. Mọi người đều cảm thấy giống ngôi sao của một bộ phim thập niên 1940. Mọi sự kiện tầm thường trong cuộc sống đều quan trọng. “Đó là TÔI. Rồi mới đến phần còn lại của thế giới.” Ăn gì vào bữa sáng, chọn giày gì để đi, mất bao nhiêu thời gian để vệ sinh răng miệng có thể quan trọng với một người cụ thể hơn là sự suy thoái của các quốc gia xa xôi nào đó hay sự nóng lên của khí hậu toàn cầu.

Vợ chồng đôi khi cũng chia sẻ những chuyện vụn vặt của nhau: “Anh yêu à, sáng nay anh ăn gì?” “Anh yêu, sao anh không đi đôi giày đó?” “Anh yêu đã đánh răng chưa?”

Họ hiển nhiên không quan tâm đến những thứ người kia đã ăn trong bữa sáng hay liệu họ đã đánh răng hay chưa. Nhưng để làm cho ai đó cảm thấy họ giống như một ngôi sao, cần nhớ những chi tiết của người khác để sẻ chia.

Hãy làm như thể đó là những minh tinh. Nếu một khách hàng tiềm năng đề cập đến việc anh ta đã ăn sáng với món cơm cari, hãy ám chỉ đến nó sau đó. Điều này ngầm ám chỉ anh/cô ấy là một ngôi sao đáng chú ý trong số rất nhiều người mà bạn đã gặp. Thủ thuật này được gọi là “Theo dõi”. Khi bạn ghi nhớ những chi tiết vụn vặt, bạn khiến họ cảm thấy mình giống như những minh tinh của thập niên 1940 và những chi tiết nhỏ trong cuộc sống của họ là những mối quan tâm lớn trong tâm trí bạn.

Đừng để mất cơ hội

Các chính trị gia tạo ra một ngành khoa học về Theo dõi. Họ giữ một chiếc “hộp đen” trên bàn làm việc, trong máy tính hay trong đầu họ về sự quan tâm hay các sự kiện cuối cùng được trao đổi với mọi người. Họ luôn ghi lại nơi mà mọi người đã từng đến, những điều họ nói, và những việc mọi người làm từ buổi nói chuyện cuối cùng với họ. Về sau, những câu đầu tiên của cuộc gọi hay cuộc gặp tiếp theo với người đó đều liên quan đến những thông tin của buổi gặp trước:



"Chào, Joe. Chuyến đi của anh đến Jamaica thế nào?"

"Này Sam, con trai anh có được gọi vào đội tuyển bóng rổ không?"

Khi bạn dẫn ra sự kiện lớn hay nhỏ cuối cùng trong cuộc sống của một người, nó xác nhận rằng bạn nhớ đến họ trong suốt thời gian hai người không gặp. Họ là người quan trọng nhất trên thế giới.

Một trong những dạng theo dõi có tác động mạnh nhất là ghi nhớ lễ kỷ niệm thành tích cá nhân của một người. Sếp của bạn được thăng chức lên vị trí hiện tại một năm trước phải không? Khách hàng của bạn nổi tiếng phải không? Còn gì đáng nhớ hơn một tấm thiệp chúc mừng tròn một năm.

Cách thứ hai là ghi nhớ sở thích cá nhân. Vài năm trước, tôi viết bài đều đặn cho một tạp chí. Người biên tập của tôi, Carrie, bị ám ảnh về con mèo mới của mình tên là Cookie. Mới đây tôi tình cờ gặp Carrie trong một cuộc hội thảo các nhà văn. Trong phần đầu câu chuyện, tôi đã nói với cô ấy, "Con mèo Cookie nhà chị bây giờ chắc đã lớn lắm rồi nhỉ. Nó vẫn khỏe chứ?" Phần thưởng mà tôi nhận được là nụ cười ngạc nhiên của Carrie. "Leil," cô ấy kêu lên, "Tôi không thể tin được là chị vẫn nhớ Cookie.

Thủ thuật #75: Theo dõi

Giống như một trạm kiểm soát không lưu, hãy theo dõi toàn bộ các chi tiết nhỏ nhất trong cuộc sống của người đang nói chuyện với bạn. Liên hệ chúng trong cuộc trò chuyện như một câu chuyện thời sự chính. Nó tạo nên cảm giác vô cùng gần gũi. Khi bạn dẫn ra sự kiện lớn hay nhỏ trong lần gặp cuối cùng trong cuộc sống của bất kỳ ai, nó chứng tỏ đầy thuyết phục rằng anh/cô ấy là một nhân vật quan trọng trong số những người trên quả đất này. Và mọi người sẽ yêu mến bạn vì bạn nhận ra một minh tinh trong họ.

Một tuần sau, tôi nhận được một cuộc gọi từ Carrie hỏi xem tôi có muốn viết một truyện dài kỳ cho tạp chí của cô ấy không. Có phải cô ấy nghĩ đến tôi bởi vì tôi đã vận dụng thủ thuật "Theo dõi" và nhớ con mèo Cookie? Tôi đã chứng kiến thủ thuật "Theo dõi" được nhiều người vận dụng để đảm bảo rằng thành công đến với họ thường xuyên.



Vậy làm cách nào để các chính trị gia ghi nhớ được rất nhiều chi tiết để theo dõi rất nhiều người? Họ sử dụng thủ thuật sau đây.

76. “Hồ sơ” danh thiếp

Vài năm trước, tôi tham dự một buổi gây quỹ từ thiện tại bang Midwestern. Một vị khách khiến tôi tò mò. Thỉnh thoảng tôi nhìn anh ấy nói chuyện sôi nổi với một vài người. Lần khác anh ấy đứng một mình viết nghuệch ngoạc điều gì đó lên một cái thẻ trong tay. Rồi một lần khác tôi để ý thấy anh ấy lại đứng trao đổi với những người khác nữa. Một lúc sau anh ấy lại ghi ghi chép chép vào tập giấy đó. Anh ấy lặp lại hành động này trong hơn một tiếng đồng hồ. Tôi trở nên hiếu kỳ. Người đàn ông này là ai? Có một lần trong buổi tối hôm đó, tôi đang đứng một mình bên bàn tiệc. Anh ta tiến lại gần tôi với một nụ cười tươi rói, một cái bắt tay thân tình, và tự giới thiệu. “Xin chào, tôi là Joe Smith.” Anh ấy hỏi tôi đang uống gì. Tôi nói là rượu trắng và anh ta bắt đầu nói về những sở thích. Tôi nói rằng tôi thích rượu trắng Sancerre. Trong lúc chúng tôi nói chuyện, tôi phải cố không hỏi anh ấy về tập giấy ghi chép gì đó.

Một vài phút sau, tôi phát hiện ra một người bạn đi ngang qua phòng và tạm biệt anh. Anh ấy xin danh thiếp của tôi và khi quay đi, tôi đã lén nhìn lại. Anh ta lại ghi ghi chép chép lên tấm danh thiếp của tôi. Tôi quay trở lại và tìm cách ngụy trang câu hỏi của tôi bằng một nói đùa “Này, tôi quên đưa cho anh vài thông tin. Anh đang viết cái gì vậy?”

Anh ta vui vẻ cười và lật danh thiếp của tôi lên. Tôi nhìn thấy một từ được viết trên đó: Sancerre. Rồi để thỏa mãn tính hiếu kỳ của tôi, anh ấy lôi ra đống danh thiếp của những người khác để chỉ cho tôi những chữ viết nghuệch ngoạc đằng sau mỗi tấm danh thiếp. Tôi thừa nhận đó chỉ là một phương pháp nhỏ của Joe giúp anh ấy nhớ mọi người.

Một buổi sáng tôi đến kiểm tra hòm thư và thấy một tấm thiệp Joe gửi. Anh ấy nói rằng anh ấy đang chạy đua vào chức Thượng nghị sĩ bang. Rồi cuối tấm thiệp anh ấy viết, “Gần đây chị có mua được rượu Sancerre ngon không?” Điều đó chiếm được cảm tình của tôi. Tôi là công dân của bang này, một chi tiết nhỏ như thế đã khiến tôi quyết định bầu cho anh ta.

Trong cuộc trò chuyện tiếp theo, nhắc lại nhà hàng, môn thể thao, thức uống, thị trấn ưa thích, thành tích thời phổ thông ấy.



Thủ thuật #76: Hồ sơ danh thiếp

Ngay sau khi bạn nói chuyện với một người tại bữa tiệc, hãy rút bút của bạn ra. Trên mặt sau tấm danh thiếp của an/cô ấy có thể viết ghi chú để nhắc nhở bạn về những chi tiết trong cuộc trò chuyện đó: Nhà hàng, môn thể thao, bộ phim, thức uống ưa thích của anh ấy; hay cô ấy thần tượng ai, cô ấy lớn lên ở đâu, thành tích ở trường phổ thông; hay có thể chỉ là một câu bông đùa mà người đó nói ra.

Họ không nhảy cẫng lên hỏi những câu như, "Làm sao bạn nhớ được điều đó?" Tuy nhiên, họ sẽ nhớ bạn. Bất kể người đó quan trọng như thế nào, anh/cô ấy đều có cảm giác thân thuộc đặc biệt với bạn.

Các chính trị gia luôn biết cách thuyết phục người khác. Nhưng, tất nhiên, để biết điều cần hứa với dân chúng, các chính trị gia sử dụng một thủ thuật vô cùng hiệu quả gọi là "Bán hàng bằng ánh mắt."

77. Bán hàng bằng ánh mắt

Khả năng bán hàng của Jimmi, một người bạn của tôi, là một chuyện khó tin. Thậm chí người quản lý của anh cũng không biết anh làm nó như thế nào. Nhưng tôi biết vì anh nói với tôi.

Jimmi nói rằng những phương pháp bán hàng anh ấy học được trong vài năm (Lợi nhuận kinh doanh, hoạt động hợp tác, giá trị gia tăng, phương pháp bán hàng Spin), tất cả đều xoay quanh thủ thuật mà anh gọi là "Bán hàng bằng ánh mắt."

Bán hàng bằng ánh mắt không phải là học thuộc lòng hàng tá các thủ thuật tiếp cận, cũng không phải là hành động đấu khẩu với khách hàng để làm họ khó chịu. Jimmi nói rằng đó đơn giản là giữ cho đôi mắt của anh ấy luôn mở, quan sát phản ứng của khách hàng, và điều chỉnh lời chào hàng sao cho phù hợp với di chuyển cơ thể của khách.

Trong khi Jimmi đang chào bán sản phẩm, anh ấy tập trung vào những hành động bồn chồn, bối rối, và lúng túng của khách hơn là vào việc khách đang nói gì. Anh quan sát cẩn thận những chuyển động đầu vô thức của khách. Anh nghiên cứu cử chỉ bàn tay, cái vặn mình, việc biểu đạt trên khuôn mặt – thậm chí là sự dao động của ánh mắt khách hàng. Jimmi nói rằng khi khách



hàng của anh không nói gì, ngay cả khi họ cố gắng tạo ra bộ mặt lạnh như tiền, họ không thể không sơ hở. Khách hàng có thể không nói ra họ đáp lại lời chào hàng của bạn như thế nào, nhưng rõ ràng họ đang kể cho bạn. Jimmi biết điều gì khiến cho khách hàng thích thú hay chán nản, và điều gì khiến họ lãnh đạm từ đầu đến cuối... tóm lại, những điều có thể khiến thương vụ đó hoàn tất hoặc đổ bể.

Cách Jimmi tìm ra người đưa ra quyết định cuối cùng

Sản phẩm Jimmi bán ra là các thiết bị chiếu sáng đắt tiền. Thông thường anh phải thực hiện các bài giới thiệu sản phẩm cho các nhóm mười, mười lăm người hoặc hơn. Anh ấy nói, "Thử thách đầu tiên trong thủ thuật Bán hàng bằng mắt là tìm ra ai là người đưa ra quyết định cuối cùng."

Jimmi đối phó với thử thách theo một cách thức lạ lùng. Ngay sau câu đầu tiên "Xin chào các quý ông quý bà," anh sẽ nói một điều gì đó hơi khó hiểu. Tại sao phải làm thế? Bởi vì nhóm người sẽ bị bất ngờ, không biết nên phản ứng thế nào. Vì thế, tất cả họ đều quay về phía ông chủ, người có ảnh hưởng lớn hay người chỉ huy. Giờ thì Jimmi đã biết ai có khả năng đưa ra quyết định để anh ấy có thể tiếp tục vận dụng thủ thuật Bán hàng bằng ánh mắt với người đó.

Phải làm gì khi bạn nhận được tín hiệu

"Có một vài dấu hiệu rõ ràng," Jimmi nói. "Người ta nhún vai để thể hiện sự không quan tâm, búng ngón tay thể hiện sự sốt sắng hay nới lỏng cổ áo khi họ cảm thấy không thoải mái. Nhưng có đến hàng trăm cử chỉ vô thức khác mà tôi phải nắm bắt được."

"Chẳng hạn, tôi quan sát độ nghiêng đầu của một khách hàng tiềm năng. Nếu đầu họ hoàn toàn hướng về phía tôi, đặc biệt nếu ở một góc độ vừa phải, có nghĩa là họ đang quan tâm. Trong trường hợp đó, tôi sẽ tiếp tục nói. Nhưng nếu đầu của họ hơi ngoảnh đi thì đó là một tín hiệu không tốt. Tôi sẽ thay đổi chủ đề và có thể nói về một lợi ích khác mà sản phẩm của tôi mang lại."

Jimmi không chỉ nói những điều phù hợp với phản ứng của khách hàng mà còn chủ động từng bước thay đổi vị trí cơ thể họ nếu anh ấy cảm thấy họ không chú ý. Anh ấy nói, "Cơ thể phải mở trước khi tâm trí có thể mở theo. Nếu khách hàng của bạn khoanh tay trước ngực thì đưa cho anh ta một cái



gì đó để xemđể anh ta phải duỗi tay ra đón lấy nó." Jimmi luôn mang theo một cái cặp đầy các dụng cụ để "phá hàng rào".

Anh ấy có ảnh của vợ và con để đưa cho những khách hàng đã có gia đình xem, ảnh của chú chó Skye cho các khách hàng đang nuôi chó, một chiếc đồng hồ cổ để cho các đôi uyên ương cao tuổi xem, và một cái máy tính nhỏ bỏ túi để dành cho những kẻ ham mê thiết bị công nghệ. Jimmi nói, "Miễn là tôi có thể buộc họ đưa tay để lấy cái gì đó, tôi sẽ tác động vào tâm trí họ."

Jimmi cũng đo thời gian chào hàng của mình trùng hợp với những phản ứng ngầm của khách hàng. Khi khách nhận lấy một đồ vật, anh ấy nói chậm hơn hoặc im lặng.

Tất nhiên, Jimmi đang liên tục quan sát những tín hiệu mua hàng như cầm lấy danh bạ, quay bút hay lật ngửa bàn tay. Lúc đó, anh sẽ nhanh chóng chuyển đến phần kết.

Một dấu hiệu khác để biết có thể đặt bút ký là khi khách hàng tiềm năng của bạn bắt đầu gật đầu liên tục. Họ hẳn đang reo trong lòng, "Vâng, tôi sẽ mua!" Những người bán hàng không có chuyên môn chỉ nói cho đến khi họ kết thúc bài nói họ đã học trong thời gian thực tập. Nhiều người nói quá dài dòng, họ đang tự làm mất cơ hội. Ngược lại, khi đầu khách hàng ngửa ra sau, dù họ có nói gì thì đều có nghĩa là "Không!"

Ánh mắt không chỉ dùng để bán hàng

Những người bạn và người yêu cũng có thể thể hiện mong ước mà không cần nói lời nào. Khi bạn tôi, Deborah đính hôn với Tony, mọi người, ngoại trừ Deborah, đều nghĩ rằng cuộc hôn nhân giữa họ không ổn. Vài tháng trước lễ cưới, tôi hỏi "Deb, có thực sự chắc chắn Tony hợp với cậu không?" "Ồ, vâng" cô ấy nói, đầu cô ấy chuyển động sang phải rồi sang trái, trước và sau, "Tôi rất yêu anh ấy". Song cuộc hôn nhân đó đã không bao giờ xảy ra. Cơ thể cô ấy đã nói lên điều mà tâm trí không nhận ra.

Giống như một chính trị gia, hãy nghĩ về các cuộc giao tiếp xã hội của bạn như những màn chào hàng. Ngay cả khi bạn không có sản phẩm thì bạn cũng muốn họ mua những ý tưởng của bạn. Nếu người nghe quay đi chỗ khác trong khi bạn đang nói, đừng quan tâm đến việc họ thô lỗ như thế nào. Giống như một người bán hàng chuyên nghiệp, hãy tự hỏi: "Mình có thể thay đổi chủ đề nào để người này quay lại?" Nếu họ bắt đầu quay đi, hãy sử dụng thủ thuật đặt câu hỏi thông dụng này: Hỏi về chủ đề ưa thích của họ.



“George, anh nói con cá vược anh bắt được tuần trước to cỡ nào?” Hoặc gọi tên và hỏi một câu hỏi cá nhân. Điều này luôn là một phương pháp hữu hiệu. “Archibald, anh nói tên của đội bóng đá trường cấp ba của anh là gì ấy nhỉ?”

Nghiên cứu kỹ ngôn ngữ cơ thể và ghi nhớ chúng bất cứ lúc nào bạn đang tìm cách bán hàng cho mọi người, nhận sự ủng hộ của họ hay thuyết phục họ rằng bạn là ứng viên sáng giá nhất cho công việc đó hay cho vai trò của một người bạn đời.

Thủ thuật #77: Bán hàng bằng ánh mắt

Cơ thể con người là một trạm phát sóng 24/24 giờ truyền đi các thông điệp “Bạn làm tôi hồi hộp.” “Bạn làm tôi buồn.” “Tôi thích chi tiết đó trên sản phẩm của anh.” “Điều này làm tôi bị mê hoặc...”

Hãy quan sát và nắm bắt tất cả tín hiệu của bạn bè và khách hàng. Theo đó, lập kế hoạch về màn giới thiệu sản phẩm và đường đi nước bước của bạn.

Đạt được tỷ lệ thành công tuyệt đối như Jimmi có phải là không tưởng? Chúng ta có thể đạt được nếu chúng ta luôn quan sát.

Đánh giá nhanh

Bạn nhớ ăn trước khi đến dự tiệc (Thủ thuật Ăn uống hay giao thiệp) để có thể tự do trò chuyện với nhiều người. Khi đến nơi, bạn sẽ dừng lại ở tiền sảnh và Quan sát căn phòng để nắm được hình dáng của nó.

Trong khi quan sát, bạn sẽ Là người chọn chứ không phải là người được chọn và bắt chuyện với những khách hàng tiềm năng trong buổi tối hôm đó. Khi đứng ngoài đám đông, bạn sẽ thư giãn và lôi cuốn với Bàn tay cởi mở.

Tất nhiên, bạn không thể quên sử dụng các thủ thuật giao tiếp ở các chương trước. Nếu bạn phát hiện ra ai đó mà bạn muốn nói chuyện, hãy ghi lại những chi tiết nhỏ mà bạn có thể nói về chúng. Nếu không phát hiện được gì, hãy hỏi người tổ chức buổi tiệc xem người đó là ai? Nếu người chủ trì cũng không nắm được thì đơn giản hãy đứng gần mục tiêu của mình và kiểm tra lại bằng thủ thuật Nghe trộm. Trong khi trò chuyện với bất cứ ai



bạn đã gặp trước đó, bạn sẽ vận dụng thủ thuật Theo dõi để giành được sự tin tưởng hay tình cảm của họ và toàn bộ các thủ thuật trong Phần Hai để đảm bảo cuộc hội thoại luôn gây hứng thú cho người bạn mới quen. Cuối cùng, bạn sẽ vận dụng thủ thuật Bán hàng bằng ánh mắt để chắc chắn bạn chọn đúng mục tiêu với tất cả các cuộc hội thoại. Và đừng quên, ghi tốc ký thông tin cho lần gặp sau lên Hồ sơ danh thiếp.

Khi bạn hoàn thành điều này, bạn sẽ có cảm giác hưng phấn. Tiếp tục sử dụng những thủ thuật các chính trị gia hay sử dụng, và bạn sẽ không phải chịu đựng thêm những bữa tiệc không quan trọng. Và, làm theo lời khuyên trong cuốn sách này, bạn sẽ không bao giờ mất thời gian vào những người không có ý nghĩa với bạn.

Bây giờ chúng ta tiếp tục với phần phức tạp hơn của cuốn sách. Một vài thủ thuật sau đây có thể khiến bạn phải vò đầu bứt tai. Tập trung sự chú ý đặc biệt vào những thủ thuật này bởi vì điều đó có nghĩa là ở một nơi nào đó, trong một lúc nào đó, bạn có thể nhận thấy mình đang loay hoay với những thứ phiền phức hơn, giống như cú sốc từ việc đương đầu với thử thách, hay tại sao hợp đồng kinh doanh, tình bạn hay chuyện tình cảm lại trở nên xấu đi. Bạn có thể không bao giờ biết câu trả lời nếu không đọc nó tại đây, rằng đó là sự vụng về trong giao tiếp của chính bạn.



PHẦN 9. PHÁ BỎ TRỞ NGẠI LỚN NHẤT

Khi còn là một cậu bé, tuần nào cũng vậy, mẹ thường dẫn tôi đến rạp xem phim. Một lần, ngồi trong rạp hát tối tăm, tôi xem đoạn phim về một con hổ mẹ sinh được ba con hổ nhỏ xíu. Một con sinh ra với cái chân dị tật. Tôi chứng kiến bọn hổ con khác xa lánh nó. Và chú hổ con đã bị đồng loại của nó hành hạ cho đến chết. Trong nhiều năm, bộ phim về những con hổ luôn xuất hiện trong những cơn ác mộng của tôi. Tôi nhớ là mình đã khóc và thấy những con hổ khỏe mạnh kia giống một vài đứa trẻ tàn nhẫn ở trường tôi. Bạn thân nhất của tôi ở trường phổ thông là Stella, một cô gái dễ thương. Nhưng bạn ấy có một khiếm khuyết – hở vòm miệng. Nhiều bạn học trong lớp tôi đã giễu cợt sau lưng và loại bạn ấy ra khỏi các trò chơi của họ.

Thời gian trôi qua, những đứa trẻ trở thành người lớn. Họ vẫn không thay đổi nhiều. Người lớn không tàn nhẫn, xét nét về những khiếm khuyết trên cơ thể nhưng họ có thể tàn nhẫn với những khiếm khuyết về mặt xã hội. Những khiếm khuyết về mặt xã hội khó nhận biết vì chúng ta thường không tự nhận ra. Chúng ta có thể không thấy được những hạn chế về mặt xã hội của mình và làm thinh trước những khiếm khuyết bằng lời của bản thân. Nhưng chúng ta nhanh chóng nhận ra những điều đó ở người khác.

Bao nhiêu lần những người bạn của bạn mắc sai lầm không thể nói ra? Bạn có hay từ bỏ người nào đó chỉ vì vài hành động ngốc nghếch của họ? Bạn có nghĩ anh ấy biết anh ấy đang làm gì không? Tất nhiên là không. Chắc là chưa ai từng nói với anh ấy về những thủ thuật chúng ta sắp đề cập đến trong phần cuối cùng của cuốn sách.

Chúng ta ai cũng từng nghe đến giới hạn vô hình mà một vài công ty dựng lên với phụ nữ và người thiểu số. Mọi người hiếm khi thảo luận về dạng khác của giới hạn. Dạng này thậm chí còn nguy hiểm hơn bởi vì bạn không thể tạo luật chống lại nó và chỉ có những người giỏi giao tiếp mới nhận ra nó. Vì thế đó là một tấm lá chắn vững chắc. Nhiều cá nhân ưu tú đụng độ với giới hạn vô hình này khi họ cố gắng leo lên nấc thang mới để gia nhập vào tầng lớp thượng lưu. Người có thể vượt qua được là những người trung thành với những quy luật không lời dưới đây.

Hãy xem xét mỗi thủ thuật sau. Nếu bạn thấy mình vi phạm một trong số chúng thì hãy tự vẽ một cái khoang trên lưng bạn. Có nghĩa là bạn đã trở thành một con hổ theo cách đó.



Điều này có nghĩa là vào một ngày bất kỳ, ở một nơi nào đó, bạn có thể phạm phải sự vô cảm điển hình. Rồi khi một người thành đạt thờ ơ trước đề nghị của bạn, không đáp lại cuộc điện của bạn, không thăng chức cho bạn, không mời bạn đến dự tiệc, không nhận cuộc hẹn của bạn, bạn sẽ không bao giờ biết chuyện gì đã xảy ra. Hãy đọc mỗi thủ thuật dưới đây để chắc chắn bạn không mắc những lỗi nhạy cảm, khiến cho những nhân vật quan trọng làm bạn thất vọng và ngăn cản những mơ ước của bạn trong cuộc sống.

78. Bỏ qua những sai lầm ngớ ngẩn

Đây là một phản ứng đáng chú ý giúp tôi hiểu ra được sự khác biệt nữa giữa những người thành công và những kẻ thất bại. Vài năm trước, tôi đang làm dự án cho một khách hàng. Tôi vinh dự được bốn nhân vật có thế lực nhất trong công ty đó dẫn đi ăn trưa. Họ muốn tôi làm quen với những vấn đề mà công ty họ đang gặp phải. Chúng tôi đã tới một nhà hàng sầm uất trong một thị trấn vào giờ ăn trưa. Các bàn đều chậtních người của công ty. Những người quản lý trung, cao cấp đang ăn trưa trong những bộ com lê và cavát . Công nhân và trợ lý mặc những chiếc áo thun xanh và váy ngắn. Nhà hàng trở nên ồn ào bởi những cuộc trò chuyện và những lời chúc tụng.

Kết thúc món khai vị, chúng tôi bắt đầu thảo luận chi tiết về những thách thức của công ty. Trưởng ban tài chính, ông Wilson đang nói về triển vọng tài chính của công ty thì bỗng nhiên, CHOANG! Ngay cạnh đó, một anh bồi bàn làm rơi một khay đầy thức ăn. Kính vỡ, dao dĩa bằng bạc rơi vung vãi trên sàn nhà cẩm thạch và một miếng khoai nướng nóng hổi lăn ngay dưới bàn chúng tôi, thẳng tới chân ông Wilson.

Theo bản năng, mọi người trong nhà hàng quay về phía người bồi bàn tội nghiệp kia. Chúng tôi nghe thấy một loạt âm thanh lộn xộn "Ôi trời", "Hậu đậu quá!" "Trời ơi, nhìn kìa!", "Chàng trai ơi, đó là bữa ăn trưa cuối cùng của ông ấy ở đây đấy," và rất nhiều tiếng cười khúc khích, chế giễu khác. Tuy nhiên, Wilson vẫn tiếp tục bài nói của ông ấy. Không một người thành đạt nào tại bàn của tôi chớp mắt, cứ như thể không có chuyện gì xảy ra. Nhà hàng dần dần yên tĩnh trở lại khi chúng tôi tiếp tục các cuộc bàn cãi.

Ngay lúc đó, tôi nhận ra những người thành đạt không nhìn thấy cũng như không nghe thấy những sai lầm đáng tiếc. Họ không bao giờ nói "Đồ hậu đậu", "Chao ôi" hay thậm chí "Ôi kìa". Họ phớt lờ những sai lầm ngớ ngẩn của đồng nghiệp. Vì thế, thủ thuật "Bỏ qua những sai lầm ngớ ngẩn" ra đời.



Xin hãy để tôi yên

Tôi có một người bạn mà câu cửa miệng của anh ấy là “Này, cậu sắp cảm lạnh đấy à?” Lần nào tôi lỡ bước xuống lề đường thì “Cẩn thận đấy” Nhìn tôi sau một ngày dài làm việc, lần nào anh cũng hỏi “Cậu mệt à?” Và anh chàng này có thể nhạy cảm đoán trước những nhu cầu của tôi. Nhưng, sắp cảm lạnh, lỡ bước xuống lề đường và trông mệt mỏi thì có sao. Hãy để tôi được yên.

Nếu bạn đang ăn tối với một người bạn và cô ấy mắc phải một sai lầm ngớ ngẩn thì hãy bỏ qua chiếc cốc bị đổ; làm thinh trước tiếng hắt xì, làm ngơ trước tiếng ho hay tiếng nấc của cô ấy. Không ai muốn người khác nhắc lại nhược điểm cố hữu của mình.

Bạn sẽ nói “không sao” với những sơ suất nhỏ, nhưng nên làm gì trong những tình huống cấp bách? Ví dụ một ít nước xôđa đổ về hướng bạn và không thể làm ngơ khi nó sắp chảy vào vạt áo bạn.

Nếu có thể, hãy khéo léo lấy khăn ăn của mình để chặn dòng nước và tiếp tục nói. Cố gắng không ngừng nói. Trong lúc này, đồng nghiệp của bạn có thể nói thầm những câu xin lỗi không ăn nhập. Khéo léo thêm một câu “Không có vấn đề gì” vào cụm từ hiện tại của bạn và tiếp tục nói. Từ những cử chỉ nhỏ đó, tình bạn của những người thành đạt được xây dựng lên.

Thủ thuật #78: Bỏ qua những sai lầm ngớ ngẩn

Những nhà hùng biện điềm tĩnh bỏ qua những sai lầm ngớ ngẩn của bạn bè, đối tác, người quen. Họ đơn giản không chú ý đến việc làm đổ, trượt chân, hậu đậu hay lời nói hớ của các đồng nghiệp. Những người thành đạt không bao giờ tỏ ra kinh ngạc trước những sai lầm của người khác.

79. Chinh phục người khác bằng cách gỡ rối

Ở nước Nhật cổ đại, nếu bạn cứu sống một người thì trong suốt phần đời còn lại của mình, họ cảm thấy phải có nghĩa vụ phục tùng bạn. Ngày nay, nếu bạn giải thoát cho ai khỏi một tình huống, một phần nhỏ bản năng đó vẫn chảy trong huyết quản của anh/cô ấy.



Điều này xảy ra thường xuyên. Một ai đó trong nhóm người đang kể một câu chuyện ngay trước khi xảy ra thời điểm quyết định, BÙM! Có một sự gián đoạn. Một người mới nhập vào nhóm đó, một người phục vụ với một khay bánh quy và bơ đi qua, hay một đứa trẻ khóc. Bỗng nhiên sự chú ý của mọi người tập trung chuyển qua người mới đến, các đồ ăn trên cái khay hoặc đứa trẻ. Không ai quan tâm đến chuyện gián đoạn ngoại trừ người đang nói. Họ quên rằng anh/cô ấy chưa nói xong.

Hay bạn đang đứng trong phòng khách và một ai đó đang nói đùa. Ngay khi chuẩn bị vào đoạn cao trào thì bỗng nhiên bé Johnny đánh rơi một cái đĩa hay chuông điện thoại reo. Sau sự việc, mọi người nói về sự vụng về của Johnny hoặc chủ đề chuyển sang cuộc hôn nhân sắp diễn ra hay cuộc phẫu thuật của người gọi đến. Không ai nhớ là đoạn cao trào đang bị gián đoạn ngoại trừ người đang kể chuyện đùa. (Khi chính bạn đang là tâm điểm của đám đông tại một nhà hàng, đã bao giờ bạn chú ý đến việc người bồi bàn đến để hỏi mọi người gọi món gì đúng lúc bạn nói vào đoạn hài hước cao trào?) Hầu như tất cả những người kể chuyện rất ngại nói sau khi bị gián đoạn, "Nào, tôi đang nói…" Thay vào đó, họ sẽ dành phần còn lại của buổi tối để dằn vặt về việc họ không kết thúc được câu chuyện. Đây là lúc bạn bước vào. Giải thoát họ với một thủ thuật mà tôi gọi là "Giúp đỡ bằng lời". Hãy quan sát lòng biết ơn trong mắt người kể chuyện khi anh ấy tiếp tục câu chuyện dang dở và trở lại là trung tâm của sự chú ý. Bạn có khi lại gặp may mắn nếu bạn có thể giải thoát câu chuyện của người có thể tuyển dụng bạn, thăng chức cho bạn, mua sản phẩm của bạn hay thay đổi cuộc đời bạn. Những người thành đạt thường nhớ rất lâu. Khi bạn đem lại những đặc ân tế nhị như thủ thuật Giúp đỡ bằng lời, họ sẽ tìm cách trả ơn bạn.

Harvey Mackay, một nhân viên quản trị mạng nổi tiếng nhất thế giới – người đã đi lên từ một người bán phong bì trở thành ông chủ một tập đoàn và là một trong những nhà hùng biện kinh doanh hiếm có của nước Mỹ – dạy chúng tôi rằng thế giới này xoay quanh những ân nghĩa. Ba thủ thuật tiếp theo sẽ hé lộ sự tinh tế của sức mạnh quan trọng này.

Thủ thuật #79: Giúp đỡ bằng lời

Bất cứ khi nào câu chuyện của một ai đó bị ngắt quãng, hãy để cho sự gián đoạn tự nó chấm dứt. Để tất cả mọi người có thời gian mê mẩn về những người thân yêu, gọi món ăn hay nhặt hộ họ những mảnh vỡ của



một chiếc bình. Rồi khi nhóm người tập hợp lại, nói đơn giản với người phải dừng giữa chừng, "Nào, hãy trở lại câu chuyện anh đang nói." Hay nếu có thể thì nhớ lại đoạn họ bị ngắt quãng và hỏi. "Vậy điều gì đã xảy ra sau khi…".

80. Thẳng thắn bộc lộ ý định

Các doanh nhân sành sỏi biết rằng mọi người thường tự hỏi: Điều đó có lợi gì cho tôi? Cho dù bất kỳ ai nói gì thì phản ứng bản năng của người nghe vẫn là câu hỏi: "Điều đó có lợi gì cho mình?" Các chuyên gia bán hàng quá tập trung vào nguyên tắc này đến nỗi họ không mở đầu lời chào hàng của mình với những đặc tính của sản phẩm hay dịch vụ. Họ bắt đầu bằng việc nhấn mạnh những lợi ích mà người tiêu dùng nhận được.

Ngoại trừ những lý do chiến thuật trong quá trình đàm phán nhạy cảm, những người thành đạt đồng thời tự hỏi "Điều đó có lợi gì cho tôi?" và "Điều đó có lợi gì cho bạn?" Một lần tôi mời Sam, giám đốc một tập đoàn marketing đi ăn trưa với hi vọng trao đổi với anh về công việc của tôi. Tôi nói với anh nguyện vọng của mình và hỏi xem anh có thể dành cho tôi một giờ không.

Để thuận lợi hơn cho anh, tôi nói, "Sam, anh chọn ngày hẹn và nhà hàng tốt nhất trong khu nhà anh nhé." Ngày ấn định ăn trưa của chúng tôi đến và tôi đã đi 45 phút đồng hồ qua thị trấn để đến nhà hàng mà anh ấy chọn. Khi tôi bước vào, tôi bất ngờ nhìn thấy một nhóm người ngồi trong phòng quanh một cái bàn lớn cùng với Sam đang cười nói. Hiển nhiên, đây không phải là sự bố trí để tôi có thể trao đổi việc riêng với anh ấy. Không may, Sam phát hiện ra tôi và tôi không thể rút lui. Tôi đã bị mắc bẫy.

Mãi đến khi uống cà phê sau bữa ăn trưa, tôi mới biết tại sao Sam lại gọi nhóm người kia đi cùng. Anh ta muốn mỗi người đóng góp các ý kiến, nhận định riêng của mình cho công ty. Loài cáo ranh ma không bao giờ để lộ ý định của mình.

Nếu Sam là một người thẳng thắn và chơi đẹp, anh ấy sẽ nói thẳng với tôi qua điện thoại, "Leil, tôi sẽ mời những người chủ chốt trong công ty cùng đi ăn trưa, những người có thể có lợi cho công việc của tôi. Tất nhiên tôi sẽ cố gắng trả lời câu hỏi của cô về công việc nhưng chúng ta sẽ có mười người



cùng tham dự. Cô muốn tham gia với chúng tôi hay chúng ta sẽ hẹn dịp khác nhé?"

Tôi sẽ sẵn lòng nói chuyện không công cho nhóm của Sam nếu anh ấy đề nghị. Thay vào đó, bằng cách không thẳng thắn bộc lộ ý định, cả hai chúng tôi đều mất mát. Tôi mất nửa ngày trời còn anh ấy không có được bài nói chuyện miễn phí của tôi cho nhóm của anh ấy.

Đừng từ chối khi người khác nhiệt tình giúp đỡ bạn

Nhiều người thường ngại ngùng khi thừa nhận tầm quan trọng của sự giúp đỡ của người khác. Vì vậy họ đề nghị như thể đó là một câu hỏi bình thường trong khi nó không hề bình thường chút nào.

Một người bạn của tôi tên là Stefan có lần hỏi tôi có biết bất kỳ một ban nhạc nào không, tổ chức của anh ấy có thể thuê cho sự kiện thường niên của họ. Tôi nói với anh ấy "Không, tôi xin lỗi. Tôi thực sự không biết." Nhưng Stefan không để câu chuyện kết thúc như vậy. Anh ấy nhấn mạnh, "Leil, cô chưa lần nào làm việc với các ban nhạc trên các con tàu à?"

Tôi nói với anh ấy "Nhưng tôi không còn liên lạc với họ nữa." Tôi nghĩ rằng câu chuyện đã kết thúc nhưng Stefan thì không. Anh ấy vặn hỏi tôi thêm khiến tôi cảm thấy lúng túng và bực mình. Cuối cùng tôi hỏi thẳng, "Stefan, ai là người phụ trách việc mời ban nhạc?"

Anh ấy ngượng ngùng nói, "Tôi…" "Quỷ thật, Stefan, tại sao anh không nói với tôi đó là trách nhiệm của anh? Trong trường hợp đó, hãy để tôi xem liệu có thể tìm được một ban nhạc tốt cho anh hay không." Tôi sẽ rất vui nếu có thể giúp anh. Nhưng Stefan, vì không nói với tôi điều đó quan trọng thế nào đối với anh nên suýt bị tôi từ chối.

Khi nhờ ai đó giúp đỡ, hãy để cho họ biết điều đó có ý nghĩa như thế nào đối với bạn. Bạn bước tới như một người thẳng thắn, và niềm vui được giúp đỡ bạn đã là một phần thưởng với họ rồi. Đừng từ chối niềm vui đó của họ!

Nhờ giúp đỡ và nhận giúp đỡ sẽ là một mối liên kết bền chặt nếu nó được dệt với sự nhạy cảm cao nhất. Hãy khám phá ra nhiều cách hơn để dệt nên nó, để các mối quan hệ của bạn sẽ không bao giờ rạn nứt.

Thủ thuật #80: Bộc lộ ý đồ



Bất cứ khi nào bạn đề nghị được giúp đỡ, hãy nói ra những lợi ích tương ứng. Tiết lộ một cách thành thật điều gì có lợi cho bạn và điều gì có lợi cho người khác ngay cả khi điều đó thật khó khăn. Nếu sau đó bất cứ một kế hoạch nào mà bạn che giấu bị lộ ra, bạn có thể bị coi là kẻ xảo quyệt.

81. Khiến người khác muốn giúp đỡ bạn

Một trong những khách hàng của tôi, Susan Evans, là chủ một công ty bất động sản lớn. Một lần, đang ngồi trong văn phòng của cô ấy thảo luận về một dự án sắp triển khai, trợ lý của cô thông báo. "Xin lỗi thưa cô Evans, anh rể cô, Harry đang chờ máy."

"Ồ, tất nhiên rồi," cô ấy mỉm cười, "nối máy cho tôi." Khách hàng của tôi xin lỗi vì sự gián đoạn, rồi nhấc máy. Tôi rời khỏi căn phòng một lát để không làm phiền cô ấy. Khi tôi quay trở lại, Susan vẫn đang cầm ống nghe, nói "Được rồi, bảo cậu ta gọi cho tôi." Cô nói với tôi là anh rể cô có một người em đang làm việc tại một trạm bán xăng dầu nhưng thích công việc kinh doanh bất động sản. "Cậu ta sắp gọi cho tôi và tôi sẽ xem liệu có thể giúp gì cho cậu ấy." Rõ ràng cô ấy vui nếu giúp được em rể mình. Chúng tôi lại tiếp tục bàn về câu chuyện bị ngắt quãng. Không đầy bốn phút sau đó, trợ lý lại gọi. "Thưa cô Evans, có một ông Sonny Laker nào đó gọi đến. Ông ta nói ông ta là em họ của Harry và muốn nói chuyện với cô." Khách hàng của tôi nhấc ống nghe một lần nữa. Khi nhìn nét mặt cô ấy, tôi có thể đoán cô ấy đang tự nhủ, "Ông anh rể quá sốt sắng đang làm mất thời gian của mình đây." Trong nháy mắt, Harry đã gọi ngay cho ông em họ Sonny để thông báo cho anh ta một tin quan trọng: Evans sẽ gặp anh ta! Sau đó, bằng cách gọi ngay cho bà Evans, Sonny đã khiến cho cuộc phỏng vấn này có vẻ to tát như sự kiện quan trọng nhất trong cuộc sống buồn tẻ và ảm đạm của mình.

Một sự thật ở đây là – người em họ không biết một nguyên tắc ngầm hiểu mà những người thành đạt thường tuân theo: Không nhảy cẫng lên khi một ai đó sắp giúp đỡ bạn. Hãy để người giúp có một khoảng thời gian để cảm nhận niềm vui khi quyết định đồng ý giúp đỡ, trước khi thực hiện nó.

Thời điểm gọi điện của cả anh rể và nhân viên tiềm năng kia đều vượt ra ngoài phỏng đoán của Evans. Để chắc chắn rằng Sonny không gọi ngay cho bà chị họ buôn bán bất động sản có thế lực, Harry nên chờ một ngày trước khi thông báo tin tốt lành này cho anh ta. Đồng thời, Sonny nên hỏi anh họ



Harry về thời gian làm việc của Evans. Đôi khi một cuộc gọi vội vàng là có lợi nhưng không phù hợp khi một ai đó định giúp đỡ bạn.

Thủ thuật #81: Để người khác tận hưởng niềm vui khi giúp bạn

Bất cứ khi nào nhận sự giúp đỡ, hãy cho người bạn hào phóng đó thời gian để tận hưởng niềm vui trước khi họ thực hiện điều đó. Trong bao lâu? Ít nhất là hai mươi bốn giờ.

Mọi người có thể nghĩ Evans quá khắt khe khi đánh giá thấp Sonny chỉ vì anh ta không để cô tận hưởng niềm vui được trao đặc ân. Vấn đề không chỉ dừng lại ở đó.

Có thể Evans trong thâm tâm đã nghĩ rằng "Nếu anh ta không nhạy cảm trước việc chọn thời điểm khi nhận một công việc thì anh ấy sẽ thế nào khi thương lượng về việc bán nhà?" Cuộc gọi quá nôn nóng của một nhân viên đến một chủ sở hữu nhà đất có thể đồng nghĩa với việc mất hợp đồng.

Những người thành đạt luôn có tầm nhìn xa trông rộng. Họ nhìn thấy tất cả những sai lầm ngớ ngẩn trong giao tiếp bạn mắc phải giống như một khối u trên tấm hình chụp X-quang của bạn. Nó làm giảm khả năng thành công trong cuộc sống của bạn.

82. Ăn miếng đợi trả miếng

Một lần, tôi có việc phải nhờ cô bạn Tania đang làm việc trong một hãng thông tấn hàng đầu tại Los Angeles tìm giúp tôi một nhân vật danh tiếng cho dự án mà tôi đang thực hiện. Tania lục trong bộ nhớ của cô ấy và đưa ra những cái tên tôi cần. Rõ ràng cả hai chúng tôi đều hiểu tôi đã hàm ơn cô ấy rất nhiều.

Khi tôi cảm ơn cô ấy rối rít trên điện thoại thì Tania nói, "Ồ tôi chắc là chị sẽ tìm được cách để trả ơn tôi."

"Vâng, tất nhiên rồi. Không cần chị nói ra tôi cũng có bổn phận trả ơn mà." Đáng lẽ cô ấy không nên nói ra điều này. Cô ấy đang nhắc nhở tôi rằng đặc ân này không chỉ vì tình bạn mà bởi vì cô ấy mong được đền đáp.

Hai ngày sau, Tania gọi và nói cô ấy sẽ đi New York vài tháng. Cô ấy vừa mới đặt vé xong và gọi xem tôi có thể đi đón cô ấy không. Dĩ nhiên, tôi có thể nhưng rõ ràng đòi trả ơn quá nhanh kiểu ấy không phải là một việc làm hay



họ. Khi một ai đó làm một việc tốt cho bạn, chắc chắn bạn sẽ ghi nhớ nó. Trên thực tế, bạn sẽ luôn tìm cách trả ơn. Nếu Tania gọi điện, thậm chí nhiều năm sau đó, tôi sẽ vẫn nhớ là tôi chịu ơn cô ấy. Thật ra, tôi vui mừng khi có thể nhanh chóng trả ơn cô ấy để có thể san bằng tỷ số. Tuy nhiên, tôi mong toàn bộ câu chuyện trao đổi này được ngầm hiểu với nhau. Điều đó có thể coi là sự chia sẻ hào phóng từ cả hai phía. Quá sòng phẳng sẽ làm người nhận giảm đi cảm giác hàm ơn.

Khi bạn giúp đỡ ai đó và họ rõ ràng chịu ơn bạn, hãy đợi một thời gian sau. Đừng khiến điều đó giống kiểu ăn miếng trả miếng. Cho người nhận ân huệ một cảm giác thích thú rằng bạn vui vẻ giúp người khác mà không bận tâm đến việc bạn sẽ nhận lại được những gì. Họ biết không nên không đáp trả. Bạn cũng hiểu nhưng chỉ những kẻ thô lậu mới nói ra điều đó.

Thủ thuật #82: Ăn miếng đợi trả miếng

Khi bạn giúp ai đó và rõ ràng người đó chịu ơn bạn, hãy đợi cho đến lúc thích hợp trước khi đề nghị anh ta trả ơn. Hãy để anh ta cảm nhận sự thật (hay tưởng tượng) rằng bạn làm thế đơn giản vì tình bạn giữa hai người. Đừng nghĩ những thứ bạn cho đi sẽ được đền đáp ngay lập tức.

Ba thủ thuật sau đây cũng nói về thời điểm, không phải thời điểm giúp đỡ mà là những thời điểm thảo luận quan trọng.

83. Điều không nên nói tại các bữa tiệc

Thời xưa, khi bị cảnh sát truy lùng sát nút, một tên trộm ngay lập tức tìm nhà thờ để lẩn trốn. Hắn biết rằng nếu ở trong nhà thờ, cảnh sát sẽ bất lực, không thể bắt hắn trừ khi hắn chạy ra ngoài.

Khi đàn sói đang rượt đuổi một con thỏ trong rừng, chú thỏ sẽ hướng mắt tìm kiếm một một khúc gỗ rỗng để trốn. Chú thỏ biết rằng bọn sói không thể ăn thịt mình nếu chú ta không chui ra khỏi khúc gỗ.

Tương tự, trong xã hội loài người, ngay cả những người thành đạt cũng có những nơi ẩn trốn riêng. Mặc dù không nói ra, những chỗ trú ẩn này cũng an toàn không kém bàn thờ Chúa thời thế kỷ X hay một khúc gỗ rỗng. Vào



những thời điểm và địa điểm nhất định, ngay cả những kẻ to gan nhất cũng không dám làm phiền. Tôi gọi đó là "những nơi trú ẩn an toàn".

Tôi có một người bạn tên là Kirstin, giám đốc một công ty quảng cáo. Năm nào Kirstin cũng mời tôi đến tham dự bữa tiệc Giáng sinh công ty cô tổ chức. Vào một năm, không khí ngày lễ đang tràn ngập. Không khí vui vẻ rộn ràng và rượu sâm panh được rót tràn ly. Đó là một bữa tiệc linh đình. Buổi tối đó trôi qua chậm chạp, rượu sâm panh được rót thêm và mức độ ồn ào của những người tham gia bữa tiệc ngày càng tăng. Nó ồn đến nỗi mà Kirstin bảo rằng cô ấy sắp trốn ra ngoài bằng cửa sau và đề nghị chở tôi về nhà.

Khi chúng tôi đang đi ra cửa, chúng tôi nghe thấy một giọng nói lè nhè trong đám đông "Này chị Kirrr-stin, Kirrr-stin!" Một nhân viên phòng thư tín đã say mèm vì uống quá nhiều rượu mừng giáng sinh, bước đi liêu xiêu về phía cấp trên mình và nói: "Chị biết đấy, đây quả là một bữa tiệc tuyệt vời, hết sức tuyệt vời. Nhưng tôi đang thử làm mấy phép tính nhẩm. Chỉ cần một nửa chi phí cho bữa tiệc này cũng đủ để xây nhà trẻ cho bảy, xem nào, bảy bà mẹ có con trong độ tuổi mẫu giáo đang làm việc ở đây…"

Kirstin, một người khéo giao tiếp, nắm lấy tay của Jane và cười tươi và nói: "Chị Jane, chị chắc phải học toán rất xuất sắc đấy nhỉ. Chị nói đúng đấy, thực ra chỉ một nửa chi phí cho bữa tiệc này cũng đủ dùng để xây dựng một nhà trông trẻ như chị nói. Chúng ta sẽ tiếp tục bàn về vấn đề này khi nào quay lại làm việc nhé." Sau đó, chúng tôi nhanh chóng rời bữa tiệc.

Trên đường trở về nhà tôi, Kirstin thở phào nhẹ nhõm và nói: "Phù, tôi vui mừng vì cuối cùng việc đó cũng kết thúc."

"Thế chị không thích bữa tiệc à, Kirstin?" Tôi hỏi.

Cô ấy trả lời: "Ồ, chắc chắn là tôi thích chứ. Nhưng cậu không bao giờ biết điều gì sắp xảy ra đâu. Ví dụ như lời nhận xét vừa rồi của Jane chẳng hạn". Cô giải thích thêm là Ban lãnh đạo đã tổ chức vài buổi họp để bàn bạc về việc xây nhà trẻ. Thực ra thì kế hoạch chuyển một nhà kho bỏ không thành một nhà trẻ khang trang đã được tiến hành. Tôi ngạc nhiên hỏi Kirstin sao cô ấy không thông báo việc này cho Jane.

"Đó không phải là lúc và nơi thích hợp." Kirstin đã giải quyết tình huống ở bữa tiệc theo cách mà bất cứ một người thành đạt nào cũng nên làm – không đối đầu lúc đó (mà bí mật xử phạt sau đó). Không may cho Jane, cô



đã phá vỡ quy tắc "Tiệc tùng là nơi để nghỉ ngơi và thư giãn." Liệu Kirstin có phạt Jane vì đã cư xử không đúng? Tất nhiên là không. Tuy nhiên, Jane có lẽ cũng nhận thấy hậu quả một vài tháng sau đó khi công ty xét khen thưởng. Nhưng đến tận lúc đó Jane tội nghiệp kia sẽ không biết tại sao mình lại bị bỏ qua.

Liệu đó có phải là do một lần lỡ quá chén? Jane có thể lầm bầm "Có lẽ là như vậy." Nhưng Jane hoàn toàn sai. Đó đơn giản là vì những người khôn ngoan không thể tạo cơ hội cho một trong số những nhân viên chủ chốt của họ sẽ quá phấn khích tại một bữa tiệc khác và gây chuyện với một khách hàng quan trọng.

Thủ thuật #83: Tiệc tùng là nơi để nghỉ ngơi và thư giãn

Có ba nơi trú ẩn an toàn linh thiêng trong xã hội loài người, nơi mà thậm chí ngay cả những kẻ to gan nhất cũng không dám quấy rầy. Nơi trú ẩn đầu tiên là các bữa tiệc.

Tiệc tùng là nơi để nghỉ ngơi, thư giãn, không phải là nơi để tranh cãi. Những người thông minh, thậm chí ngay cả khi đứng cạnh kẻ thù của mình ở bàn tiệc cũng phải mỉm cười và gật đầu chào nhau. Họ để những vấn đề gây tranh cãi vào lúc thích hợp hơn.

Bây giờ hãy nói tới nơi trú ẩn an toàn thứ hai, nơi mà những con người khôn ngoan có thể thoát khỏi sự quấy rầy của những người khác.

84. Điều không nên nói trong bữa ăn

Đã bao giờ bạn phân vân tại sao những bữa trưa bàn chuyện công việc giữa những ông chủ lớn thường kéo dài khá lâu và có khi đến tận buổi tối? Liệu bạn có nghĩ rằng đó đơn giản là vì họ thích ngồi nhấm nháp đồ uống và tán dương công việc kinh doanh của nhau? Đó có thể là một phần của cuộc gặp. Nhưng lý do chính là vì bàn ăn thậm chí còn là nơi trú ẩn linh thiêng hơn cả một bữa tiệc. Những người khôn ngoan nhận ra rằng bất kể đó là bữa tối, bữa trưa hay bữa sáng bàn công việc thì bữa ăn không phải là thời gian để tranh cãi về các khúc mắc trong công việc. Hơn nữa, tranh cãi căng thẳng có thể làm bạn ăn mất ngon.



Hãy nghe một cuộc bàn thảo công việc tại bữa trưa giữa những người thông minh. Chúng ta có thể nghe thấy tiếng cụng ly khi họ uống rượu và trò chuyện vui vẻ. Họ đang nói về việc chơi golf, thời tiết, và đưa ra những nhận định chung chung về tình hình kinh doanh. Trong suốt bữa ăn (thời gian dùng món chính), cuộc nói chuyện chỉ xoay quanh thức ăn, nghệ thuật, công việc hiện tại và các chủ đề không nhạy cảm khác.

Một số người có thể cho rằng thật phí phạm thời gian. Không hoàn toàn như vậy. Những người này đang quan sát từng cử chỉ, hành động của nhau rất tỉ mỉ, tính toán khả năng, kiến thức và điểm mạnh của nhau. Giống như những huấn luyện viên bóng đá quốc gia quan sát buổi tập của một đội bóng, họ đang nhận định khả năng của từng cầu thủ. Những người thông minh nhận biết được rằng cách mọi người tự xử lý các vấn đề trong một hoạt động xã hội là thước đo chính xác về khả năng thành công trong công việc của người đó. Khi họ mỉm cười cũng là lúc họ đang đánh giá trong im lặng.

Cuối cùng, cà phê cũng được mang đến. Lúc này, họ mới khéo léo bàn về công việc. Rất tự nhiên, người đó làm ra vẻ miễn cưỡng, cố gắng thể hiện rằng cuối cùng họ cũng có thể bàn về những vấn đề quan trọng. Người đó bày tỏ: “Thật là xấu hổ khi một công ty tầm cỡ như vậy mà lại phải cân nhắc về những vấn đề tầm thường như việc kiếm tiền.”

Chỉ đến khi họ đã chơi xong trò chơi đố chữ mang tính quyết định, họ mới có thể bàn bạc về công việc. Nhưng đó không phải là công việc mờ ám. Những người thông minh có thể suy nghĩ khi uống cà phê. Họ có thể bàn bạc về những kế hoạch kinh doanh khi đang dùng món tráng miệng. Họ cũng có thể thảo luận về các ý tưởng mới khi uống trà. Họ có thể khám phá những điểm mạnh của đối tác trong khi chờ thanh toán.

Tuy nhiên, khi bất kỳ sự bất đồng, hiểu nhầm hay vấn đề gây tranh cãi xảy ra, họ phải ngay lập tức chuyển sang đàm phán.

Thủ thuật #84: Bữa tối chỉ dành cho việc ăn uống

Nơi trú ẩn an toàn được bảo vệ nhất mà những người thông minh luôn tôn trọng đó là bàn ăn. Trong lúc cùng nhau ăn uống, họ không bao giờ bàn về những vấn đề khó chịu. Trong khi ăn, họ biết rằng họ có thể thảo luận về những mặt tích cực của công việc: những ước mơ, hoài bão và kế hoạch của họ. Họ có thể tự do liên tưởng và tìm kiếm những



ý kiến mới. Nhưng cuộc trao đổi giữa họ không bao giờ xoay quanh những vấn đề nan giải.

Cuộc nói chuyện này xuất phát từ một thoả thuận thận trọng để tránh gây ra sự khó chịu. Tranh luận gay gắt có thể làm hỏng bữa ăn ngon lành.

Thật ngẫu nhiên, quy tắc tương tự cũng được áp dụng trong quan hệ xã hội. Nếu có vấn đề nghiêm trọng giữa bạn bè hay người yêu cần phải thảo luận, hãy để vấn đề đó lại đến khi dùng xong món tráng miệng. Dù cho bạn không thể giải quyết vấn đề này, bạn vẫn muốn được thưởng thức miếng socola tuyệt vời.

Bây giờ chúng ta hãy khám phá nơi trú ẩn an toàn thứ ba và cũng là cuối cùng.

85. Điều không nên nói trong cuộc gặp tình cờ

Hàng tuần nay, William – một nhà kinh doanh thiết bị viễn thông đã cố gắng gọi điện cho giám đốc A để xem liệu công ty của ông có ý định mua sản phẩm của anh không. Công ty này vẫn đang xem xét những mặt hàng của William và thậm chí còn định gọi lại cho anh ta. Tuy nhiên, anh ấy vẫn chưa hề nhận được cuộc gọi nào.

Tình cờ, một buổi chiều, Willie thấy mình đang đứng ngay đằng sau ông giám đốc trong siêu thị. “Thật là may mắn!”, Willie thầm nghĩ vậy. “Quỷ thật!” ông giám đốc thầm nghĩ “Hi vọng anh ta không luyên thuyên về những thứ đồ lặt vặt của mình vào lúc này”.

Những ai tôn trọng giá trị của nơi trú ẩn an toàn sẽ biết rằng có hai kết cục hoàn toàn trái ngược cho câu chuyện này. Willie – anh chàng bàn về những mặt hàng của mình với tia nhìn như thể “Aha, tôi tóm được anh rồi nhé”, không bao giờ được hồi âm. Cho dù giám đốc thích những mặt hàng của Willie hơn của những người khác, ông ta vẫn cho rằng cái bẫy ở siêu thị khiến anh ta xứng đáng bị trừng phạt.

Tuy nhiên, nếu như Willie chỉ nói: “Xin chào ngài. Thật vui khi gặp ngài ở đây” mà không nhắc gì đến những mặt hàng của mình, anh ta là một người khôn khéo. Anh chàng Willie này chắc chắn sẽ được hồi âm – có thể là ngay ngày hôm sau – do ông giám đốc cảm thấy thoải mái và đánh giá cao sự lịch thiệp của anh ta.



Hãy tạo ra những nơi trú ẩn an toàn thích hợp cho người khác nếu bạn muốn được họ coi là người hiểu biết. Bạn có thể thấy mình đang ngồi ăn với họ, dự tiệc cùng họ, chào nhau thân mật trong đại sảnh và giải quyết công việc làm ăn còn nhanh hơn nhiều so với khi trao đổi nghiêm túc. Ai mà biết được? Nếu đó là chủ đích của bạn thì thậm chí bạn hoàn toàn có đủ tư cách để tham dự vào những công việc xã giao. Những người thông minh, khôn khéo tạo ra nơi trú ẩn an toàn cho nhau để họ chấp nhận lời mời chơi golf, nghỉ cuối tuần trong những ngôi nhà ở nông thôn, hay thư giãn ở bể bơi tại nhà nhau. Bởi vì họ biết rằng sẽ không có bất kỳ mối đe dọa hay sự quấy rầy nào.

Thủ thuật #85: Những cuộc gặp tình cờ chỉ để nói chuyện tầm phào

Nếu bạn đang muốn bán hàng, đàm phán, hay đang bàn về một vấn đề nhạy cảm với đối tác, đừng bao giờ làm việc này trong khi tình cờ gặp mặt. Hãy để dư âm của cuộc gặp gỡ tình cờ của bạn thật nhẹ nhàng và thoải mái. Nếu không, nó có thể cản trở công việc của bạn.

86. Chuẩn bị tâm thế cho họ để lắng nghe bạn

Một buổi tối cách đây mấy năm, trên một con đường của thành phố New York, tôi bắt gặp một người đàn ông đang lấy trộm xe hơi. Tôi la lên để ngăn anh ta lại. Thay vì vội vàng chạy trốn, gã đàn ông lực lưỡng quay lại trả thù. Hắn tới xô tôi ngã xuống nền xi-măng khiến đầu tôi đập xuống nền đường.

Tôi nhanh chóng được chuyển vào phòng cấp cứu tại một bệnh viện gần nhất. Vừa giữ túi chườm đá trên cái đầu sưng vù, đau nhói, tôi vừa phải trả lời những câu tra hỏi chán ngắt của cô y tá phòng cấp cứu về địa chỉ, số điện thoại và số thẻ an sinh xã hội, hãng bảo hiểm, số thẻ bảo hiểm.

Đừng làm phiền tôi bằng những chi tiết vặt vãnh đó! Tất cả những gì tôi cần là kể với ai đó, bất kỳ ai cũng được, điều gì đã xảy ra với tôi. Phải đến tận khi cô ra kết thúc trò tra hỏi liên tục không thương xót thì cô ta mới hỏi: “Thế chuyện gì đã xảy ra vậy?”

Sau này tôi kể câu chuyện buồn của tôi cho một người bạn tên là Sue, cô ấy cũng là y tá ở bộ phận tiếp nhận bệnh nhân của một phòng cấp cứu khác. Cô ấy nói: “Tôi biết. Tôi không thể hiểu nổi tại sao họ lại in mẫu phiếu như thế. Bệnh nhân bị thương không được hỏi điều gì đã xảy ra với họ đến tận phần



cuối cùng của phiếu nhập viện". Sue kể rằng để hỏi được những thông tin chi tiết từ những bệnh nhân bị gãy xương hay bị bỏng trong phòng cấp cứu là một thử thách thực sự. Cô đảo lại thứ tự câu hỏi. Đầu tiên, cô hỏi họ chuyện gì đã xảy ra với họ. Họ kể với cô tất cả mọi chuyện. Cô lắng nghe với vẻ thông cảm. Sau đó, họ sẵn sàng cung cấp những thông tin mà cô cần.

Những ông chủ khôn khéo hiểu rằng mọi người cần nói chuyện. Robert, một đồng nghiệp của tôi có một công ty chế biến nhỏ, nói rằng bất cứ khi nào một trong số những người công nhân của anh phàn nàn về một vấn đề, anh bao giờ cũng để họ bày tỏ hết suy nghĩ của mình. Anh lắng nghe toàn bộ câu chuyện của người đó. Anh để họ tiếp tục nói về những khách hàng khó tính, các cộng sự không mấy hợp tác. Robert nói: "Và khi anh ta đã bày tỏ được điều muốn nói, tôi biết được thực tế rõ ràng hơn."

Khi bạn có thông tin quan trọng cần truyền đạt

Bạn không thể bơm thêm xăng vào một chiếc thùng đã đầy. Nếu đổ quá đầy, nó sẽ tràn ra nền nhà. Tương tự như vậy, bộ não của người nghe luôn chứa đầy những suy nghĩ, lo lắng và niềm đam mê của riêng họ. Nếu chúng ta bơm ý tưởng của chúng ta vào đầu người nghe khi nó đã chứa đầy những suy nghĩ, bạn sẽ tạo ra một đống hỗn độn và sau đó thông tin phải tràn ra. Nếu bạn muốn những ý tưởng quan trọng nhất được nạp vào trong bộ não của người nghe, hãy xả nó trước.

Thủ thuật #86: Làm rỗng những chiếc thùng

Nếu bạn cần thông tin, trước hết hãy để người có thông tin nói thoải mái. Kiên nhẫn chờ đợi đến khi họ giãi bày hết tất cả mọi chuyện. Đó là cách duy nhất để bảo đảm rằng "chiếc thùng" của họ có đủ chỗ trống để bắt đầu tiếp nhận ý kiến của bạn. Bất cứ khi nào bạn đang tranh luận về những vấn đề nhạy cảm, hãy để người nói kết thúc hoàn toàn trước khi bạn nhảy vào tranh luận. Sự chờ đợi dường như sẽ kéo dài vô tận, nhưng cách duy nhất để anh ta sẽ lắng nghe ý kiến của bạn là để người đó kết thúc trước.

"Tôi sắp làm anh khốn khổ trước khi anh có thể trở thành khách hàng của tôi"



Các công ty mua bán qua mạng có thể vận dụng từ thủ thuật nhỏ này. Một lý do khiến tôi thích mua đồ của cửa hàng cung cấp quần áo và dụng cụ thể thao đặt hàng qua thư L.L. Bean đó là vì trước hết họ để tôi hỏi tỉ mỉ về loại quần áo hay đồ phụ trợ mà tôi muốn. Họ để tôi luyên thuyên với mớ câu hỏi về chất lượng, màu sắc hiện có, nó trông thế nào, và nó hoạt động ra sao. Sau khi tôi quyết định mua bốn bộ quần áo số 10, màu đỏ và lục nhạt, mềm mại, thơm tho, họ mới lịch sự hỏi tôi số thẻ tín dụng.

Các công ty khác bao giờ cũng tra hỏi tôi về số tài khoản, ngày hết hạn, số hiệu khách hàng và tôi có thường xuyên mua hàng của họ không trước khi tôi có thể tưởng tượng về món đồ tuyệt vời tôi muốn mua. Việc đó làm tôi mất hết cả hứng thú và đôi khi tôi không mua sắm gì nữa.

Những người khéo giao tiếp còn làm được nhiều điều hơn là chỉ để cho bạn nói liến thoắng. Họ sử dụng thủ thuật nhỏ sau đây.

87. Để người khác bớt giận

Emo là một từ do quý bà Helen Gurley Brown, nhân vật quan trọng của tạp chí Thế giới tạo ra. Emo nghĩa là "cần nhiều cảm xúc hơn!" Một lần, tạp chí Thế giới yêu cầu tôi viết một bài báo về những vấn đề nhạy cảm trong giao tiếp (đặc biệt là lời khuyên cho những người phụ nữ trẻ về cách làm cho bạn trai của họ nồng nhiệt hơn). Tôi đã tiến hành phỏng vấn một nhóm các nhà tâm lý học, các chuyên gia về giao tiếp, và cả các nhà tình dục học. Mỗi trang bản thảo của tôi sau khi được trả về từ tạp chí Cosmos đều được đánh dấu với dòng chữ "more emo".

Tôi gọi cho biên tập viên và hỏi dòng chữ đó có nghĩa gì. Bà ta trả lời tôi rằng đó là cách Helen yêu cầu hãy viết về cảm xúc mà người phụ nữ trẻ cảm thấy khi bạn trai của cô ta bị bất lực, cảm xúc mà người đàn ông cảm thấy khi phải đối diện với vấn đề này và cảm xúc của hai người khi thảo luận về vấn đề khó khăn này. Helen Gurley Brown, một người thông minh xuất chúng, muốn có tất cả những cảm xúc đó trong bài báo và biết rõ cách thức để làm được điều đó. Helen thừa nhận rằng vào thời điểm hợp lý, đừng tập trung vào lý trí mà nên nhấn mạnh vào cảm xúc. Nói cách khác, cần nhiều cảm xúc hơn.

"Ôi! Chắc anh ấy cảm thấy mất thể diện lắm!"

Cửa hàng L.L. Bean mới đây đã làm tôi bẽ mặt. Vài tháng trước, Phil bạn tôi muốn mua vài chiếc quần và có nhờ tôi tư vấn. Tôi chỉ cho anh thấy chất



lượng và cách cắt may của quần áo nhãn hiệu L.L. Bean. Anh ấy đặt mua một đôi quần màu sẫm. Phil mặc chiếc quần nhãn hiệu L.L. Bean lần đầu tiên vào một buổi hẹn quan trọng với người bạn gái mới quen của anh ấy tại một nhà hàng lịch sự. Trong khi đang đi tới bàn ăn đã đặt trước, bất ngờ bạn gái anh làm rơi túi xách. Phil nhanh chóng cúi xuống để nhặt nó lên. Roẹt! Chiếc quần của anh bị rách ở ngay đũng.

Tất cả thực khách đang ăn tối phía sau Phil đều lịch sự nhìn đi chỗ khác. Một vài người cười khúc khích. Phil, khép mạnh cái đũng quần bị rách để che cái mông lại, đi giật lùi về phía bàn ăn của mình. Trong suốt cả buổi tối, bề mặt mát lạnh của cái ghế nhắc nhở anh về sự bẽ mặt của mình.

Khi tôi nghe được câu chuyện của Phil, tôi rất tức giận với cửa hàng quần áo L.L. Bean. Ngay lập tức, tôi gọi điện đến cửa hàng. Cô nhân viên chăm sóc khách hàng rất thông cảm khi tôi kể về hoàn cảnh không mấy dễ chịu của Phil, nhưng tôi vẫn đang rất tức giận. Cô ta kiên nhẫn lắng nghe và thậm chí còn hỏi tôi chi tiết về hoàn cảnh khó xử đó. Khi tôi kết thúc câu chuyện dài dòng, cô ấy nói: “Ôi, thật kinh khủng. Tôi hiểu rằng bạn chị đã rất khó xử.”

“Đúng vậy.” Tôi đồng ý.

“Chắc anh ấy cảm thấy mất thể diện lắm.” Cô ta nói.

“Tất nhiên rồi.” Tôi trả lời, ngạc nhiên trước cách xử lý tình huống của cô ấy.

“Và cả chị nữa. Chắc chị cũng rất bực bội, đặc biệt là sau khi anh đề cao sản phẩm của chúng tôi.”

“Ừ thì sản phẩm của cửa hàng cô thường rất tốt”. Tôi đã bình tĩnh lại chút ít.

“Tôi xin lỗi vì chúng tôi đã làm cho các vị cảm thấy xấu hổ và tức giận.”

“Ôi,” tôi ngắt lời. “Đó không phải lỗi tại cô.” Lúc đó tôi đã thực sự bình tĩnh trở lại. “Chắc chắn là chiếc quần đó không may bị …”

Cuộc trò chuyện này còn kéo dài nhưng tôi muốn dừng tại đây để đưa ra thủ thuật Lặp lại cảm xúc.

Nhân viên chăm sóc khách hàng thông minh đã không chỉ để tôi nói hết suy nghĩ mà còn làm tôi dịu lại với cách lặp lại cảm xúc.



Thủ thuật #87: Lặp lại cảm xúc

Nói ra sự thật và bộc lộ cảm xúc. Bất cứ khi nào bạn cần biết sự thật về một hoàn cảnh gây nhiều cảm xúc, hãy để họ tự bộc lộ. Lắng nghe tâm sự của họ nhưng nhấn mạnh những cảm xúc đó. Bộc lộ cảm xúc thường là cách duy nhất để làm họ bình tĩnh lại.

88. Lấy lại thiện cảm khi bạn mắc lỗi

Ngay ngày hôm sau, cửa hàng L.L. Bean không chỉ chuyển đến chiếc quần thay thế mà còn kèm theo một bức thư xin lỗi viết tay và một phiếu mua hàng miễn phí có giá trị. Liệu tôi có tiếp tục mua hàng của cửa hàng này hay không? Chắc chắn là có. Liệu tôi có tiếp tục giới thiệu quần áo của cửa hàng này cho người khác không? Chắc chắn là có. Những nhân viên chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp luôn sẵn sàng nhận những sai sót vì họ biết rằng nó tạo cơ hội để cửa hàng của họ đánh bóng lại tên tuổi.

Bất cứ khi nào bạn gây ra lỗi lầm và một ai đó gặp phải rắc rối do lỗi lầm đó, phải bảo đảm rằng bạn khiến họ cảm thấy thoải mái. Tôi gọi thủ thuật nhỏ này là "Sai lầm của tôi, lợi ích của bạn."

Một lần, khi đi thăm văn phòng của một khách hàng quan trọng, tôi vấp chân vào chiếc thảm trải sàn, ngã sấp mặt và quờ tay vào chiếc bình trên bàn cô ấy. Chiếc bình vỡ tan tành. Sau khi dùng hết hai lọ keo dán, chiếc bình lại được đặt lên bàn của cô, trông nó cũng tạm ổn. Tuy nhiên, ngay ngày hôm sau, tôi nhờ người chuyển cho cô một chiếc bình rất đẹp, còn đắt gấp mười lần chiếc bình nguyên vẹn trước với một tá hoa hồng cắm trong đó.

Mỗi lần nói chuyện, khách hàng của tôi đều nói rằng mỗi khi nhìn vào chiếc bình mới, cô ấy đều mỉm cười. Có thể lần sau khi tôi đến thăm văn phòng của cô ấy, khách hàng của tôi sẽ cất những món đồ giá trị dễ vỡ đi. Nhưng nhờ vào phương pháp "Lỗi lầm của tôi, lợi ích của bạn", mà tôi có cơ hội tiếp theo.

Bây giờ, giả sử đó không phải là lỗi lầm ngu ngốc của bạn mà là của người khác. Làm thế nào để biến lỗi lầm của người khác trở thành lợi ích của bạn? Hãy đọc phần tiếp theo.



Thủ thuật #88: Lỗi lầm của tôi, lợi ích của bạn

Bất cứ khi nào bạn mắc phải một lỗi ngớ ngẩn, hãy làm cho nạn nhân của lỗi lầm đó được lợi. Điều đó vẫn chưa đủ để sửa chữa sơ suất của bạn. Hãy tự hỏi "Mình có thể làm gì để bù đắp cho người đang chịu đựng kia để anh ấy/cô ấy cảm thấy vui vì mình đã gây ra lỗi lầm đó?" Sau đó nhanh chóng làm điều mà bạn cho là thoả đáng. Bằng cách đó, lỗi lầm của bạn sẽ trở thành lợi ích cho chính bản thân bạn.

89. Lật tẩy nhưng không làm mất thể diện

Ở Nhật, một số người thà chết còn hơn là bị mất thể diện. Ở Mỹ, mong muốn này có thay đổi chút ít. Người Mỹ muốn kẻ làm mình mất mặt phải chết.

Tại sao chúng ta lại tạo ra kẻ thù? Trừ khi bạn bắt buộc phải tóm những kẻ lừa đảo hay bẫy kẻ nói dối, hãy để họ có lối thoát. Sau đó ngay lập tức gạt họ ra khỏi cuộc đời bạn. Ngay cả khi bằng chứng hoàn toàn chống lại họ – khi bạn đã lừa được con chuột nhắt vào bẫy – hãy mở cho họ con đường thoát.

Câu chuyện tiêu biểu nhất về vấn đề nhạy cảm này mà tôi được nghe kể là từ một khách hàng của tôi. Cô ấy được mời đến dùng bữa tại nhà của một quý bà giàu có tên là Stephanie. Nhà của quý bà Stephanie đầy những tác phẩm nghệ thuật tuyệt đẹp. Đặc biệt trong số đó là một bộ sưu tập trứng Phục sinh Fabergé vô giá mà mọi vị khách đều ngưỡng mộ.

Vào cuối bữa tiệc trang nhã, khách hàng của tôi kể rằng cô ấy đang đi ra cửa để nói chuyện với một vài vị khách khác. Ngay lúc ấy, quý bà Stephanie bí mật tới gần một người phụ nữ đang bỏ đi cùng lúc với khách hàng của tôi. "Ôi, tôi rất vui là bạn ngưỡng mộ bộ sưu tập Fabergé của tôi." Quý bà Stephanie nói và thò tay vào trong túi áo lông chồn của người khách nhấc ra một trong số những quả trứng vô giá. "Chắc là chị muốn ngắm quả trứng này dưới ánh nắng mặt trời đúng không. Lại đây, chúng ta hãy cùng ngắm nó nào. Dưới ánh mặt trời, nó tuyệt đẹp."

Tên trộm cố nén xấu hổ và lén nhìn xung quanh xem có ai chứng kiến hành động khéo léo của quý bà Stephanie hay không. Các vị khách mời khác ở trong phòng đều trông thấy điều gì đã diễn ra, nhưng đều bắt chước quý bà Stephanie, giả vờ không biết hành động ăn trộm đó. Hơn thế nữa, quý bà Stephanie và vị khách ăn cắp vặt còn "chiêm ngưỡng quả trứng dưới ánh



nắng mặt trời.” Sau đó, quý bà Stephanie, cầm quả trứng Fabergé đi vào nhà để trả báu vật về đúng chỗ của nó. Còn kẻ đã cố gắng ăn trộm lủi thủi đi về phía chiếc xe của mình và không bao giờ dám xuất hiện trong các bữa tiệc của quý bà Stephanie nữa. Bà chủ nhà để tên trộm bất thành kia ra đi trong danh dự.

Tại sao quý bà Stephanie lại hành động như vậy? Những ai đã chứng kiến và có thể được nghe kể về tên trộm bất thành càng thêm tôn trọng bà. Gài bẫy kẻ trộm nhưng giữ lại chút thể diện cho kẻ đó khiến quý bà Stephanie giữ được danh tiếng “bà chủ nhà lịch thiệp nhất.”

Tại sao những người thông minh lại để những kẻ xấu bỏ đi? Đó là vì, bằng cách im lặng (và sau đó là cấm cửa hoàn toàn), bạn đang nói rằng “Ngươi chẳng đáng để ta phải phí lời.”

“Đó là lỗi của tôi!”

Những người thông minh thường để lại một lối thoát cho những người bạn mà họ muốn giữ quan hệ khi những người này mắc lỗi bằng cách tự nhận lỗi về mình. Nếu một người bạn bị lạc và đến nhà bạn chậm mất một giờ, hãy nói với người đó “Tại tôi chỉ đường vòng vèo quá”. Nếu người đó làm vỡ chiếc bát cổ Limoges của bạn? “Ôi, đáng lẽ tôi không nên để nó ở nơi bấp bênh này.” Đó là cách tự nhận lỗi về mình để làm cho mọi người quý mến bạn, đặc biệt là khi họ thừa nhận đó hoàn toàn không phải lỗi của bạn.

Người dân thành phố Toronto, Canada, nổi tiếng vì sự phong nhã của mình. Tôi chứng kiến điều đó ở một hiệu thuốc ở Toronto. Khi một khách mua hàng đang cố gắng thoát khỏi hệ thống an ninh với một món đồ ăn trộm trong túi. Thay vì một tiếng chuông đinh tai nhức óc như ở rất nhiều thành phố của Mỹ, một tiếng chuông êm tai vang lên. Một giọng nói ngọt ngào phát ra. “Xin lỗi, chúng tôi không thể tắt hệ thống điều khiển kiểm kê hàng hoá. Cảm ơn sự kiên nhẫn của quý khách hàng trong khi chờ đợi một đại diện chăm sóc khách hàng đến giúp đỡ.” Đó chẳng phải là cách hay hơn để nói “Đứng yên trong khi chúng tôi đến kiểm tra” ?

Thủ thuật #89: Để lại một lối thoát

Bất cứ khi nào bạn bắt được ai đó nói dối, ăn cắp, nói khoác, hay lừa đảo, đừng đối đầu trực tiếp với người đó. Trừ khi đó là trách nhiệm phải bắt hay giáo dục kẻ phạm tội – hay trong trường hợp cần kíp khi



bạn đang cứu những nạn nhân vô tội khác bằng cách làm như vậy – hãy để kẻ phạm tội đó thoát khỏi cái bẫy của bạn mà không bị tổn hại danh dự. Sau đó, kiên quyết không bao giờ nhắc lại việc này nữa.

Bây giờ hãy chuyển sang thủ thuật nhỏ tiếp theo, nó sẽ đem lại cho bạn sự thoải mái.

90. Khen ngợi các nhân viên

Một bức thư ca ngợi thường đề cao người nhận. Những bức thư ca ngợi thường rất hay nhưng sẽ hay hơn nhiều nếu bạn ca ngợi ai đó với cấp trên của họ.

Một lần, tôi cần phải photo rất nhiều tài liệu. Nó nhiều đến nỗi người nhân viên của cửa hàng cung cấp dịch vụ văn phòng không chắc rằng có thể photo xong số tài liệu này vào cuối tuần. Tuy vậy, anh vẫn miễn cưỡng nói rằng: "Tôi sẽ cố gắng." Bằng giọng hăng hái và tràn đầy hi vọng, tôi nói "Ồ, anh quả là một nhân viên tuyệt vời! Thế ông chủ anh tên là gì vậy? Ông chủ của anh nên nhận được một lá thư chúc mừng vì đã thuê được một nhân viên như anh. Anh thực sự nỗ lực hết mình để phục vụ khách hàng." Thật ngạc nhiên, tài liệu của tôi không chỉ photo xong sớm hơn hai ngày mà mỗi lần tôi đến cửa hàng đó, nhân viên ấy hết sức niềm nở với tôi.

Một bức thư khen ngợi có thể là một chiến thuật thông minh. Tôi quyết định kiểm tra nhận định này với một vài khách hàng quan trọng trong danh sách tư vấn của tôi.

Một người bạn mà tôi biết tên là Tim, nhân viên một hãng du lịch hàng đầu, là một người thực sự có thể làm mọi thứ. Anh có thể làm bất cứ việc gì mà bạn bè yêu cầu chỉ trong nháy mắt. Anh ta là người mà bạn sẽ gọi khi hãng hàng không thông báo rằng khách sạn đã kín chỗ và vé máy bay đã hết.

Khi tôi nói với anh về kinh nghiệm viết thư khen ngợi, Tim cười và nói, "Leil, tất nhiên là thế rồi. Chị vẫn chưa biết điều này à? Một bức thư khen ngợi gửi tới cấp trên của một ai đó – hay hứa viết thư khen ngợi – là một sự bảo đảm tuyệt vời. Nó cũng giống như một hứa hẹn rằng trong tương lai bạn sẽ được quan tâm tử tế."

Hiện tại tôi có một mẫu thư khen ngợi lưu trong máy tính cá nhân của tôi. Một bức thư khen ngợi có thể viết như sau:



[Tên cấp trên của người đó] thân mến,

Tôi biết rằng dịch vụ chăm sóc khách hàng có vai trò quan trọng như thế nào với tổ chức của ngài. Tôi viết bức thư này để bày tỏ sự khen ngợi với [tên người nhân viên]. Anh ấy/Cô ấy là một điển hình tiêu biểu cho một [vị trí mà người nhân viên đó đang làm], đã làm rất tốt công việc phục vụ khách hàng. [Tên của cửa hàng hay doanh nghiệp] sẽ tiếp tục nhận được lời cảm ơn từ phía tôi vì sự phục vụ tuyệt vời của [tên người nhân viên đó].

Chân thành cảm ơn

[Ký tên]

Tôi đã gửi bức thư này tới người giám sát tại các bãi đỗ xe, chủ của những công ty bảo hiểm và người quản lý của hàng tá các cửa hàng tôi thường xuyên mua sắm. Tôi chắc chắn đó là lý do tại sao tôi không bao giờ cần phải lo lắng về việc kiếm một chỗ đỗ xe khi bãi đỗ đã chật, nhân viên bảo hiểm bao giờ cũng gọi lại cho tôi ngay lập tức, và tôi luôn nhận được sự chăm sóc ân cần ở những cửa hàng mua sắm mà tôi thường xuyên lui tới.

Nhưng đừng nên hỏi, "Tên người quản lý của bạn là gì?' Nghe được những từ ấy có thể khiến người nhân viên đó lo lắng. Hãy diễn đạt điều này trong một câu khen ngợi, ví dụ như, "Ồ, anh thật là xuất sắc. Thế tên người quản lý của anh là gì vậy? Tôi muốn viết cho ông ấy một bức thư." Sau đó hãy viết một bức thư như thế và bạn sẽ trở thành một khách hàng cực kỳ quan trọng.

Thủ thuật #90: Thư khen ngợi cho người quản lý

Bạn có muốn nhận được sự quan tâm đặc biệt từ một thư ký cửa hàng, kế toán, nhân viên công ty luật, thợ may, nhân viên sửa xe, người phục vụ bàn, nhân viên massage, giáo viên mầm non hay bất kỳ người nhân viên nào khác? Cách chắc chắn/hiệu quả để khiến họ quan tâm chăm sóc bạn tốt nhất là gửi một bức thư khen ngợi tới người quản lý của họ.

Phương pháp tiếp theo sẽ chỉ cho bạn cách để trở nên nổi bật giống như một nhân vật quan trọng khi đứng trong đám đông.



91. Trở thành người lãnh đạo trong đám đông

Trong thời kỳ tổng thống McCarthy cầm quyền, những điệp viên của chính phủ Mỹ thâm nhập vào các tổ chức chính trị ngầm để xác định ai là "mối hiểm hoạ đối với an ninh quốc gia." Những nhân viên này được huấn luyện cách quan sát mọi người vỗ tay. Họ chụp ảnh và điều tra những người vỗ tay đầu tiên, hô vang "Hoan hô" to nhất, và cười lâu nhất vào cuối những bài phát biểu mang tính kích động chính trị. Những điệp viên này nhận thấy những người phản ứng đầu tiên là những người rất tự tin, có khả năng thuyết phục mọi người và có đủ uy tín để lãnh đạo đám đông.

Trong những buổi tụ tập ít mang tính chất chính trị hơn, nguyên tắc tương tự cũng được áp dụng. Những người phản ứng đầu tiên với một bài thuyết trình hay sự kiện bất ngờ mà không phải nhìn quanh xem những người khác đang phản ứng ra sao, là những người có tố chất lãnh đạo.

Những người có bản lĩnh sẽ vỗ tay đầu tiên

Bạn đang ngồi trong một khán phòng cùng với hàng trăm cộng sự để lắng nghe ngài chủ tịch công ty trình bày một vấn đề mới. Khi bạn âm thầm thu người lại trong đám đông thính giả, bạn nghĩ rằng người đang phát biểu trên bục không thể thấy được biểu hiện của bạn. Không! Với vai trò là một người diễn thuyết, tôi bảo đảm với bạn là mỗi nụ cười, mỗi cái cau mày, mỗi tia nhìn trong mắt, và mỗi biểu hiện thông minh phi thường hướng về phía người diễn thuyết đều được nhận ra.

Tương tự như vậy, giám đốc công ty đang trình bày bài thuyết trình nhìn xuống đám đông nhân viên và ông ta có thể cảm nhận được ai đang đồng tình hay phản đối mình. Ông ta cũng biết đâu đó trong một biển những khuôn mặt phía trước có người tiềm năng sẽ trở thành xuất chúng như ông ta. Nhưng bằng cách nào? Bởi vì ngay cả khi họ không đồng tình với người diễn thuyết, những người xuất chúng luôn ủng hộ người đứng trên bục thuyết trình. Tại sao lại như vậy? Vì họ biết rằng bất kể người đó có như thế nào thì khi diễn thuyết anh ta vẫn cảm thấy lo lắng liệu khán giả có chấp nhận bài thuyết trình của mình hay không?

Khi giám đốc công ty kết thúc bài thuyết trình của mình, bạn có nghĩ rằng ông ta không thể chú ý ai là người ủng hộ hết mình hay hời hợt? Hoàn toàn có thể! Mặc dù cúi đầu để chào khán giả, bằng cách nhìn của một điệp viên thời tổng thống McCarthy, ông ta vẫn quan sát được chính xác ai là người



vỗ tay đầu tiên, trong khoảng thời gian bao lâu kể từ khi ông kết thúc bài thuyết trình, và mức độ nhiệt tình như thế nào! Là người đầu tiên vỗ tay hoan nghênh, là người đầu tiên đứng dậy và nếu thích hợp hãy là người đầu tiên hô vang "Hoan hô," đó là cách thể hiện bản thân với cấp trên của mình. Hãy là người vỗ tay đầu tiên bất kể đám đông có phản ứng như thế nào hay bài phát biểu có xuất sắc hay không. Đừng đợi thấy người khác phản ứng như thế nào. Thậm chí đó chỉ là một nhóm nhỏ gồm ba hoặc bốn người đứng xung quanh, hãy là người đầu tiên ủng hộ quan điểm của người phát biểu, là người đầu tiên nói "Ý tưởng hay đấy." Đó chính là bằng chứng rõ ràng bạn là người tin tưởng vào bản chất thực sự của người đó.

Thủ thuật #91: Lãnh đạo những người nghe

Bất kể người diễn thuyết trên bục kia có xuất chúng hay không, thu mình lại là cách một người tầm thường đang lo lắng về sự chấp nhận của đám đông. Những người xuất chúng nhận ra bạn là người có khả năng lãnh đạo khi thấy bạn đang dẫn dắt người nghe phản ứng tích cực. Hãy là người đầu tiên vỗ tay hay công khai khen ngợi người mà bạn ủng hộ (hay muốn nhận được sự quý mến).

92. Làm cho mọi việc vận hành trôi chảy

Bất kỳ lúc nào bạn hỏi cổ động viên bóng đá về tỷ số của một trận đấu, bạn cũng có thể nhận được câu trả lời chính xác. Những cầu thủ quan trọng trong trò chơi của cuộc đời cũng giống như vậy. Ngay cả khi bạn nghĩ họ đang ngủ gà gật, họ vẫn để ý đến tỷ số giữa họ với những người liên quan, trong đó có cả bạn bè và gia đình! Họ biết ai đang dẫn bàn, ai đang bị dẫn và bị dẫn bao nhiêu điểm.

Khi hai doanh nhân người Nhật gặp nhau, bạn có thể biết rõ ai có vị thế cao hơn bằng cách đo chính xác khoảng cách từ mũi họ đến sàn nhà khi họ cúi chào. (Người có vị thế thấp hơn sẽ cúi thấp hơn). Ở Mỹ không có kiểu chào trân trọng thể hiện địa vị trong quan hệ như người Nhật nhưng mọi doanh nhân đều biết hôm nay ai là người trên và ai là kẻ dưới (vị trí này có thể thay đổi ngày mai).

Người có địa vị thấp phải nhún người cúi chào thấp hơn. Người đó phải thể hiện sự tôn kính với người kia. Người có địa vị thấp hơn phải đến tại văn



phòng của người có địa vị cao hơn, thanh toán hóa đơn nhà hàng khi có dịp, và phải tôn trọng thời giờ của người kia. Nếu người có địa vị thấp hơn không thể hiện sự tôn kính cần thiết, anh ta sẽ không thể thăng tiến. Anh ta đơn giản đã tự loại mình ra khỏi những cuộc đua lớn.

Đó là điều đã diễn ra đối với người bạn gái Laura của tôi, người đã tạo ra loại thức uống bổ dưỡng. Lần cuối chúng ta nhắc đến Laura, cô ấy đang làm hỏng cơ hội của mình với Fred, người quản lý một chuỗi siêu thị do vặn hỏi về địa chỉ hòm thư, phàn nàn rằng bút máy của cô hết mực khiến anh ta phải đợi, viết nhầm số điện thoại v.v...

Tôi vẫn chưa nói với bạn phần tồi tệ nhất của câu chuyện. Sau khi Fred đã rất hào phóng đề nghị Laura gửi mẫu sản phẩm, cô tiếp tục làm anh ta thất vọng bằng cách hỏi cô nên dùng dịch vụ chuyển hàng nào. Anh ta chắc đã gợi ý cô về hãng FedEx bởi vì tôi nghe cô ấy nói, "Nhưng đồ uống của tôi cần được bảo quản trong phòng lạnh. Liệu hãng FedEx này có xe tải trang bị khoang lạnh không?"

Lúc này, tôi hiểu rằng cô ấy đã tự vứt bỏ cơ hội làm ăn. Cô không nên làm phiền anh với những chi tiết lặt vặt về cách thức vận chuyển. Thay vào đó, Laura nên tỏ ra hết sức biết ơn và tự mình chuyển sản phẩm của mình đến ngay ngày hôm sau bằng mọi cách. Laura hoàn toàn không để ý đến việc ghi điểm với Fred.

Những người thành đạt – trước khi đặt bút vào tờ giấy, để ngón tay lên bàn phím, nói trên điện thoại, hay giơ tay để bắt tay ai – đều tính toán rất nhanh. Họ tự hỏi chính mình "Ai là người được lợi nhiều nhất từ mối quan hệ này? Gần đây mỗi người đã làm được gì để giành được sự tôn trọng từ người kia? Và điều gì mình nên làm để ghi điểm?"

Ngay cả bạn bè cũng phải ghi điểm

Việc ghi điểm không chỉ áp dụng cho giới doanh nhân. Nếu các thành viên trong gia đình và bạn bè quan sát kỹ những người yêu quý, họ sẽ nhận ra điều đó. Khi bạn mắc phải lỗi lầm, bạn phải gỡ hoà bằng cách phấn đấu nhiều hơn những người không mắc. Để giữ lửa cho tình yêu, cũng phải luôn theo dõi biểu đồ tình cảm của bạn.

Vài tháng trước, tôi gặp một anh chàng dễ mến tên là Charles ở một cuộc hội thảo. Chúng tôi bắt đầu bàn luận về món ăn ưa thích của nhau. Anh ta thích ăn món mì ống tự làm với nước sốt Ý. Tôi cũng có sở thích giống



Charles. Sự trùng hợp ngẫu nhiên rất ấn tượng ấy khiến tôi mời anh tới nhà tôi dùng bữa tối. “Thật tuyệt,” anh ta nói. Chúng tôi hẹn nhau vào 7h30’ ngày thứ ba tuần tới.

Chiều thứ ba, tôi bắt đầu chuẩn bị cho buổi hẹn quan trọng. 5 giờ, tôi ra cửa hàng để mua một hộp hạnh nhân. 6 giờ, tôi trở về nhà bắt đầu nghiền húng quế và tỏi. 7 giờ, tôi gấp khăn ăn, soạn bàn ăn, chuẩn bị nến. Phù, nhanh lên không muộn mất. Tôi thay quần áo và chải chuốt lại bản thân. Khi đồng hồ điểm 7h30’, tất cả mọi thứ đã sẵn sàng.

Gầ 8 giờ nhưng anh ta vẫn chưa đến. Một tiếng nữa trôi qua và Charles vẫn bặt tăm. Rõ ràng là Charles không đến. Tôi đã bị anh ta cho leo cây.

Thủ thuật #92: Ghi điểm trong từng cử chỉ

Giữa hai người bất kỳ, bao giờ cũng có tỷ số nhất định. Tỷ số giữa họ luôn thay đổi nhưng có một quy luật bất biến: người yếu thế hơn phải tôn trọng người tài giỏi hơn. Hình phạt dành cho người không để tâm đến sự khác biệt này là bị loại ra khỏi cuộc chơi. Quy luật này không bao giờ thay đổi.

Ngày hôm sau, Charles gọi cho tôi, xin lỗi với giọng không thành thật và lý do không mấy hợp lý. Xe của anh bị hỏng. “Thế à, tiếc là anh không đến được,” tôi nói. (Thật ra tôi muốn nói, “Thế người sao Hoả đã bắt cóc anh à? Anh bị chuyển đến một hành tinh khác nơi không có điện thoại để gọi cho tôi sao?” nhưng tôi đã kìm nén được.) Tuy nhiên, nếu anh ta tỏ ra hối lỗi, tôi sẵn sàng tha thứ. Nhưng mọi thứ đã khác khi anh ta hỏi câu tiếp theo. Anh ta không hề để ý anh ta đã mất điểm như thế nào bởi vì, thay vì mời tôi ăn mỳ ống với nước sốt trong một cửa hàng đồ ăn Ý ngon để đền bù việc đã cho tôi leo cây, anh ta lại đề nghị “Khi nào chúng ta có thể lại hẹn ăn tối ở nhà em nhỉ?” Không bao giờ, Charlie ạ.

Số phận của bạn

Các bạn đã gặp gỡ nhiều người trong cuốn sách này. Một vài người trong số họ đã được thay đổi tên tuổi, nhưng mỗi câu chuyện là hoàn toàn có thật. Gần đây, tôi quyết định tìm gặp lại những người tôi tình cờ gặp nhiều năm trước. Tôi muốn xem bây giờ họ như thế nào.

Laura, người mơ mộng trở thành tỷ phú từ việc bán sản phẩm đồ uống nhưng đã bỏ qua cơ hội của siêu thị Czar, bây giờ đã trở lại với công việc hàng ngày. Sam, người chọc tức tôi bằng cách không tiết lộ anh ta muốn tôi thuyết trình cho tổ chức của anh ta, bây giờ không ở địa vị đó nữa. Sonny, em họ của Harry, người sốt sắng gọi điện vẫn đang làm nghề bán xăng. Tania, người nhất quyết đòi ăn miếng trả miếng ngay lập tức, đã không giữ được công việc thuận lợi tại công ty phát đạt đó. Chị Jane đáng thương, thư ký phòng thư tín, người đã chạm trán với cấp trên của mình trong bữa tiệc Giáng sinh năm năm về trước vẫn đang làm công việc đóng gói thư từ. Và Dan, người đã để lại tin nhắn đầy cảm hứng dài dòng trong điện thoại của anh ta, giờ gần như không ai gọi điện đến nữa, một tín hiệu không tốt cho một diễn giả đầy tham vọng.

Trong khi đó, Barry, người luôn hỏi mọi người anh ta gọi điện đến "Thời gian của bạn màu gì ?" gần đây được Hiệp hội những Người dẫn chương trình quốc gia bình chọn là người dẫn chương trình của năm. Joe, người ghi chép lại thông tin của những người anh ta gặp trong hồ sơ kinh doanh bây giờ trở thành một thượng nghị sĩ.

Jimmy, chuyên gia bán hàng bằng ánh mắt, gần đây đã được phỏng vấn trên tạp chí Thành công. Steve, người dạy các nhân viên ám chỉ "Ồ, là anh à!" với tất cả những người gọi điện đến, bây giờ là một trong những người được săn lùng nhiều nhất trong lĩnh vực của mình. Tim, anh chàng có thể làm mọi việc, người có được mọi điều anh ta muốn từ những nhân viên trong tất cả các lĩnh vực nhờ viết thư khen ngợi cho người chủ của họ hiện đang sở hữu một công ty du lịch. Và Gloria, cô thợ cắt tóc của tôi gần đây đã mở một thẩm mỹ viện riêng tại Đại lộ số 5 New York.

Liệu điều đó có nghĩa là chỉ vì những người trong nhóm đầu đã làm phiền tôi và một vài người khác nên họ không thành công trong cuộc sống? Còn nhóm sau gồm những người khiến mọi người cảm thấy vui vẻ thì đạt được sự thăng tiến trong công việc? Tất nhiên là không. Những khoảnh khắc trong cuộc đời họ mà chúng ta đã nhắc đến trong cuốn sách này chỉ là một bước đi nhỏ họ tiến hành mỗi ngày. Nhưng hãy thử nghĩ xem: nếu bạn là một trong số những người bị Laura, Sam, Sonny, Tania, Jane, hay Dan quấy rầy và gọi cho bạn, liệu bạn có cảm thấy thoải mái không? Chắc chắn là không. Ấn tượng về việc họ đã quấy rầy bạn vẫn còn in đậm trong tâm trí bạn.



Nhưng ngược lại, nếu bạn nhắc đến Barry, Joe, Jimmi, Steve, Tim, hay Gloria, những ký ức vui vẻ về người đó lại tràn về. Bạn sẽ muốn làm bất cứ điều gì có thể cho họ.

Hãy nhân phản ứng của bạn lên hàng ngàn lần. Như tôi đã nói ở phần giới thiệu, không ai một mình đạt được thành công. Qua năm tháng, những hành động khéo léo của những con người tài năng đó đã chiếm lĩnh được trái tim và trí óc của hàng trăm người, họ sẵn sàng giúp anh ta thăng tiến lên đỉnh cao sự nghiệp anh ta lựa chọn. Vậy làm cách nào để trở thành một người khôn khéo theo bản năng thay vì một kẻ vụng về trong nấc thang của cuộc đời? Câu trả lời trở nên khá rõ ràng vào một ngày mùa đông tuyết rơi dày năm ngoái. Trong khi đang trượt ì ạch dọc theo một đường trượt tuyết, tôi nhìn thấy một vận động viên trượt tuyết người Bắc Âu đang lướt vun vút về phía tôi trên cùng một đường trượt. Tôi không cần quan sát những cú trượt điêu luyện của anh ta mới biết được rằng tôi đang đối đầu trên đường trượt với một vận động viên trượt tuyết chuyên nghiệp.

Trong khi đang tập trung sức lực kéo lê đôi chân nặng nề của mình để tránh đường cho vận động viên trượt tuyết kia, anh ta khéo léo trượt ra ngoài để nhường toàn bộ đường trượt dễ dàng cho tôi. Khi lướt đến chỗ tôi, anh ta trượt chậm lại, mỉm cười, gật đầu, và nói, “Chào cô, hôm nay thật là một ngày đẹp trời để trượt tuyết nhỉ.”

Tôi đánh giá rất cao sự tôn trọng anh ta dành cho tôi (cũng như ám chỉ rằng chúng tôi hoàn toàn bình đẳng trên đường trượt!). Tôi biết anh ta không hề nghĩ “Này, nhìn tôi đây này. Tôi đang tiến đến đấy! mà “A, cô đấy à? Để tôi nhường đường cho cô.”

Như tôi ngụ ý trong lời mở đầu của cuốn sách, sự khác biệt về thành công trong cuộc đời giữa hai loại người trên là không kể hết được. Tại sao người vận động viên trượt tuyết chuyên nghiệp đó lại có thể lịch sự nhường đường cho tôi? Liệu anh ta sinh ra đã có sẵn kỹ năng giao tiếp khéo léo đó? Không. Đó là phản ứng mà anh ta đã rút ra thông qua thực tế.

Thực hành cũng là nguồn gốc của tất cả những nghệ thuật giao tiếp khéo léo. Sự khéo léo trong giao tiếp không phải chỉ là một hành động đơn lẻ mà nó là kết quả của rất nhiều những bước đi đơn giản trong suốt nhiều năm liền, những bước đi nhỏ bé giống như 92 thủ thuật nhỏ mà chúng ta đã khám phá trong suốt cuốn sách này. Những bước đi đó tạo nên số phận của bạn.



Hãy nhớ rằng, lặp lại một hành động nhiều lần sẽ tạo thành thói quen.

Những thói quen tạo nên tính cách.

Và tính cách tạo nên số phận của bạn.

Tôi hi vọng bạn sẽ thành công!

